



**Universität  
Zürich<sup>UZH</sup>**

Die private Governance der Plattformen zur Regelung  
grenzüberschreitender Kommunikation :  
Institutionelle Merkmale und die Herausbildung von  
Regeln im Diskurs

Abhandlung  
zur Erlangung der Doktorwürde  
der Philosophischen Fakultät  
der  
Universität Zürich

vorgelegt von  
Kirsten Gollatz

Angenommen im Frühjahrssemester 2019 auf Antrag  
der Promotionskommission bestehend aus Prof. em.  
Dr. Otfried Jarren (hauptverantwortliche  
Betreuungsperson) und Prof. Dr. Manuel Puppis

Zürich, 2020



## Erstgutachter

Prof. em. Dr. Otfried Jarren  
Universität Zürich

## Zweitgutachter

Prof. Dr. Manuel Puppis  
Université de Fribourg

## Eingereicht am:

12. Mai 2019

## Tag der Disputation

12. Juli 2019



# Danksagung

Der Weg zu dieser Doktorarbeit glich vor allem einem Wellenritt; mit vielen schnellen Höhen und manch tiefen Tälern. Die private Governance der Plattformen brachte als Thema ganz eigene Herausforderungen über die Zeit: zu Beginn der Forschung, überhaupt die Relevanz des bis dahin eher als Nische wahrgenommenen Themas zu verdeutlichen, dann, dessen Vielschichtigkeit wissenschaftlich zu erfassen und am Ende, die rasanten Weiterentwicklungen nicht aus den Augen zu verlieren. Aber auf diesem Weg war ich nicht allein. Links und rechts begleiteten mich viele wunderbare Menschen. Es ist mir wichtig, einer Reihe von ihnen auch in dieser Form Danke zu sagen.

Die besondere wissenschaftliche Begleitung, das stets inspirierende Gespräch und den Blick auf das große Ganze verdanke ich meinem Erstgutachter Otfried Jarren. Über die Distanz von Zürich nach Berlin, war er immer für diese Gespräche offen. In den Kolloquien an der Universität Zürich formte sich die Struktur und die Argumentation der Arbeit durch wertvolle kritische Hinweise heraus. Die Betreuung der Arbeit wurde komplett, als Manuel Puppis zur Promotionskommission hinzukam, dem ich für seine Perspektive und die Zweitbegutachtung danke.

Geprägt hat diese Arbeit das wissenschaftliche Umfeld am Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft (HIIG) in Berlin. Ganz besonders möchte ich mich für die langjährige Zusammenarbeit mit Jeanette Hofmann bedanken. Nach dem Studium öffnete unsere gemeinsame Projektarbeit und die Diskussionen, die wir führten, erst die Breite der Governance-Forschung. Für mich persönlich stärkte dieser Austausch die Fähigkeit, über meine Disziplin hinaus zu denken und mit neuem Wissen auch dort wieder Anschluss zu finden. Mein Dank gilt so auch den anderen Forschungsdirektoren des Instituts – insbesondere Wolfgang Schulz und Ingolf Pernice – die in gemeinsamen Runden dazu beitrugen, das Thema abzugrenzen und eine eigene Perspektive zu entwickeln. Bei allen Direktoren möchte ich mich für das große Vertrauen bedanken; gerade auch in den letzten Monaten des Schreibens.

Der Dank für die Unterstützung durch das gesamte HIIG-Team ist leichter gesagt als getan, denn so Viele tragen dazu bei, dass die Dinge funktionierten. Für die Unterstützung in dieser Zeit danke ich insbesondere Karina Preiss, Jana Schudrowitz und Larissa Wunderlich.

In diesem Team fanden sich sehr geschätzte Kolleginnen und Kollegen, die auf dem Weg wichtige Ratgeber\*innen und nicht zuletzt auch Freund\*innen wurden. Christian

Katzenbach, Rüdiger Schwarz und Uta Meier-Hahn zusammen mit Ulrike Klinger verfolgten die Entstehung der Arbeit seit dem ersten Entwurf des Exposés. Dass die Arbeit heute so zugeschnitten und umgesetzt ist liegt auch an ihren wertvollen Kommentaren. Christian Katzenbach hat durch seine eigene Arbeit ganz besonders den theoretischen Unterbau für die Doktorarbeit geprägt. Auf vielen Etappen des Schreibens begleiteten mich auch Lisa Gutermuth, Jörg Pohle, Rebecca Kahn sowie Benedikt Fecher und Julian Staben, wenn es zum Schreiben auch mal weiter weg ging.

Weiter weg brachte mich die Doktorarbeit tatsächlich. Ein DAAD-Stipendium ermöglichte mir ein mehrmonatiges Research Fellowship an der New York University. Mein Dank gilt insbesondere Stefaan Verhulst, der mich in dieser Zeit am GovernanceLab aufnahm und wichtige Impulse zur Konzeption und Analyse der Plattformregeln gab.

Die Menschen, die mich mit am längsten auf dem Weg zu dieser Doktorarbeit begleiteten, sind meine engsten Freunde Livia Schmickler, Sylvia Hoffmann, Allon Bar, Lies van Roessel und Paul Köppen. Mehr als andere wissen sie auch von den schwierigen Phasen der letzten Jahre. Ich danke ihnen als Freund\*innen, die durch so manch aufmunternde Wette und neue Motivationsmethode in herzlicher Art den Druck aufrechterhielten.

Der größte Dank von Herzen gilt meiner Familie, vor allem meinen Eltern, Christine und Horst, und meiner Schwester Daniela. Ihr Zutrauen hat den Anfang dieser Doktorarbeit möglich gemacht, ihre immerwährende Unterstützung den Willen gestärkt, das Ende zu finden. Sie haben den Weg bereitet und behielten mich auf diesem immer Blick. Sie waren oft der Grund mich doch hinzusetzen und weiterzuschreiben, dafür auch einen lieben Dank an Martin. Ich empfand es auf dem Weg zu dieser Arbeit immer als größtes Glück zu wissen, dass sie da sind.

# Zusammenfassung

In Abwesenheit gemeinsamer globaler Normen stellt die private Ordnungsbildung eine bedeutende Quelle für die Regelung grenzüberschreitender Kommunikation im Internet dar. Plattformbetreiber treten hier als Vermittler vielfältiger Kommunikationsweisen auf, für die sie private Regeln mit transnationalem Geltungsbereich setzen. Die Dissertation untersucht anhand von sechs digitalen Plattformen - *Facebook, Twitter, YouTube, Tumblr, Flickr* und *Pinterest* - die Herausbildungsprozesse dieser Regeln über einen Zeitraum von zehn Jahren. Zwei Fragen leiten die Arbeit: (1) *Welche sind die institutionellen Merkmale einer Norm- und Regelsetzung durch digitale Plattformen für die grenzüberschreitende Kommunikation der Nutzer\*innen?* (2) *Wie lassen sich die Prozesse der Herausbildung und des Wandels institutioneller Regeln für die Nutzerkommunikation von Plattformen zeitlich plausibilisieren?* Der theoretische Beitrag der Arbeit ist, eine institutionelle Perspektive auf die private Governance von Plattformen und den Wandel dieser Governance-Form zu entwerfen. Etablierte Modelle der Selbstregulierung und der Selbstorganisation im Medienbereich müssen dafür notwendigerweise um ein Modell transnationaler privater Governance ergänzt werden. Hierzu wird das Paradigma des Private Ordering der Internet-Governance-Forschung aufgegriffen. Um schließlich den Wandel privater Plattformregeln nachzuvollziehen, wird auf den diskursiven Institutionalismus abgestellt. Damit rücken Diskurse über Regeln in den Mittelpunkt der Erklärung für institutionellen Wandel. Empirisch nähert sich die Arbeit der schwer beobachtbaren Governance der Plattformen durch eine Dokumenten- und Diskursanalyse. Die Untersuchung historischer Versionen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards der Plattformen und die Rekonstruktion des begleitenden Mediendiskurses über etwa zehn Jahre bilden die Datengrundlage. Im Ergebnis lässt sich zeigen, dass die Governance durch Plattformen, sowohl hinsichtlich der Transnationalität als auch des Private Ordering, neue Regelungsstrukturen und -instrumente befördert. Das bevorzugte Instrument ist eine Governance durch Vertrag im Privatrecht. Zudem findet eine gesellschaftliche Auseinandersetzung über spezifische Regeln, programmatische Ideen und institutionelle Leitbilder einer Governance durch Plattformen statt. Verhandelt wird dabei die Angemessenheit, die Anwendbarkeit und die Legitimität einer Plattform-Governance als Ganze. Es lässt sich zeigen, dass sich die private Ordnungsbildung als ein dominantes Modell für die grenzübergreifende Kommunikation manifestierte, diese aber gleichsam anhaltend umstritten ist und einer ständigen Aushandlung unterliegt.





# Abstract

In the absence of globally shared norms, private ordering provides an important source for how cross-border communication is governed on the Internet. Especially, commercial online-platforms have become central intermediaries of user communication for which they set private rules with transnational scope. This dissertation focuses on six digital platforms as cases — Facebook, Twitter, YouTube, Tumblr, Flickr and Pinterest — to examine the processes by which these rules develop over a period of ten years. The work is guided by two questions: (1) *What are the institutional characteristics of the norm- and rule-setting by digital platforms for cross-border communication of users?* (2) *How can the emergence and change of these institutional rules for user communication be explained over time?* As a theoretical contribution, an institutional perspective on private governance by platforms is developed. Models of self-regulation and self-organisation, as established in media governance research, must necessarily be complemented by a model of transnational private governance. For this purpose, reference is made to the paradigm of 'private ordering' in Internet governance research. Furthermore, in order to understand emergence and change of platform rules, discursive institutionalism is used as a theoretical approach. Thus, discourses on norms and rules are at the center of explanation for why institutional change is happening. Empirically, the work approaches the governance by platforms, which is difficult to observe systematically, by combining document and discourse analysis. The investigation of historical versions of platforms' terms of services and community standards as well as the reconstruction of the accompanying media discourse over about ten years build the basis for qualitative data analysis. As a result, it can be shown that the governance by platforms promotes new regulatory structures and instruments for cross-border online communication, both with regard to its transnational scope and in the definition of the private side of governance. The preferred instrument can be regarded as governance by contract. In addition, there are public debates surrounding specific platform policies, programmatic ideas and institutional principles of a governance by platforms. Its adequacy, applicability and legitimacy as a whole are being negotiated. In summary, it can be shown that the formation of private order manifested as a dominant model for cross-border communication governance by platforms, which is, however, controversial and subject to constant negotiation and change.



# Inhaltsverzeichnis

Danksagung.....	v
Zusammenfassung .....	vii
Abstract .....	ix
Abbildungsverzeichnis.....	xv
Tabellenverzeichnis.....	xvii

## **I. EINFÜHRUNG .....1**

## **II. PLATTFORM-GOVERNANCE IM KONTEXT DER FORSCHUNG.....9**

1. Dynamiken der Online-Kommunikation: Angebots- und Nutzungskonstellationen sozialer Netzwerke.....	11
2. Governance von Online-Intermediären: Plattformen als Proxy staatlicher Kommunikationsregelung .....	19
3. Governance durch digitale Plattformen: Private Regeln und Regelungspraktiken.....	28
4. Zwischenfazit: Die Komplexität der Verantwortlichkeiten und Governance-Mechanismen.....	44

## **III. DIE HERAUSBILDUNG EINER PRIVATEN GOVERNANCE ALS WANDEL INSTITUTIONELLER REGELN IM DISKURS .....49**

1. Begriffsarbeit: Der Mehrwert einer institutionentheoretischen Governance-Perspektive .....	50
1.1. Governance als interdisziplinärer Brückenbegriff und die Aufgabe der Erarbeitung.....	51
1.2. Media Governance und der Mehrwert einer institutionalistischen Denkweise .....	53
2. Private Governance und ihre institutionellen Elemente.....	57
2.1. Kommunikationsregelung unter Beteiligung privatwirtschaftlicher Akteure: Selbstregulierung und Selbstorganisation.....	59
2.2. Transnationalität und Private Ordering in der Internet Governance .....	64
2.3. Der Vertrag als Institution privater transnationaler Ordnungsbildung.....	72
2.4. Transnationale private Governance als ein Ordnungsmodell für Kommunikation .....	80
3. Wandel privater Governance: Der Erklärungsgehalt von Diskursen .....	83
3.1. Dynamische Governance-Analyse: Hinwendung zu Interaktion und Diskursen .....	83
3.2. Diskursiver Institutionalismus: Kommunikation als Erklärungslogik für institutionellen Wandel.....	89
4. Zwischenfazit: Governance von Kommunikation durch kommunikative Interaktion verstehen .....	98



<b>IV. FORSCHUNGSDESIGN: VERBINDUNG VON TEXT- UND KONTEXTANALYSE.....</b>	<b>103</b>
1. Auswahl und Begründung der Fälle .....	103
2. Herausforderungen und methodologische Klärungen.....	107
3. Entwicklung einer Vorgehensweise: Dokumenten- und Diskursanalyse in der Anwendung .....	112
3.1. Die sozialwissenschaftliche Dokumentenanalyse .....	113
3.2. Die empirische Diskursanalyse.....	123
4. Zur Darstellung und Validierung der Ergebnisse .....	133
 <b>V. ERGEBNISSE.....</b>	 <b>136</b>
1. Die Regeln der Plattformen im Wandel.....	136
1.1. Nutzungsbedingungen: Rechte und Pflichten der Kommunikation .....	140
1.2. Gemeinschaftsrichtlinien: Die Grenzen erlaubter Kommunikation.....	149
1.3. Zusammenfassung .....	170
2. Die Herausbildung von Regeln im diskursiven Kontext.....	171
2.1. Storylines zum Wandel von Regeln: Akteur*innen, Ereignisse und diskursive Verschiebungen.....	172
2.2. Plattformregeln im Diskurs zu den Bedingungen von Meinungsfreiheit im Internet.....	193
2.3. Zusammenfassung .....	200
 <b>VI. VERDICHTUNG: REGELN, PROGRAMME UND LEITBILDER EINER PLATTFORM- GOVERNANCE .....</b>	 <b>203</b>
1. Der Wandel der spezifischen Regeln für die Kommunikation auf Plattformen .....	205
2. Aushandlungen der programmatischen Ideen einer privaten Governance .....	210
3. Herausbildung neuer institutioneller Leitbilder einer Governance von Kommunikation .....	216
4. Darstellung in Tabellenform .....	223
 <b>VII. FAZIT UND AUSBLICK.....</b>	 <b>225</b>
 <b>VIII. LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	 <b>235</b>
 <b>ANHANG .....</b>	 <b>261</b>
Anhang 1. Übersicht untersuchter Dokumente zu den Plattformregeln .....	263
Anhang 2. Datenbasis und Codierschema zur Analyse der Storylines.....	267



# Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Media Governance als horizontale und vertikale Ausweitung von Government.....	61
Abb. 2: Kollektive und organisationale Media Governance .....	62
Abb. 3: Allgemeines Codierschema: Vom Text zu ‚Packages‘ .....	132
Abb. 4: Forschungsdesign: Dokumenten- und Diskursanalyse.....	134
Abb. 5: Bezeichnung der selektierten Dokumente aller Plattformen, 2004 bis 2016 .....	138
Abb. 6: Anzahl der Wörter untersuchter Nutzungsbedingungen nach Plattformen .....	141
Abb. 7: Anzahl der Wörter untersuchter Gemeinschaftsrichtlinien nach Plattformen .....	150
Abb. 8: Entwicklung der Flickr-Kategorien für unzulässige Inhalte.....	154
Abb. 9: Entwicklung der Twitter Regeln für unzulässige Inhalte .....	155
Abb. 10: Themenkonjunktur: Facebook und Hate Speech, 2005 bis 2016 .....	173
Abb. 11: Themenkonjunktur: Twitter und Abusive Behavior, 2009 bis 2016.....	179
Abb. 12: Themenkonjunktur: YouTube und Graphic Content, 2006 bis 2016.....	184





# Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Modelle im Vergleich: Selbstregulierung, Selbstorganisation, Private Governance .....	81
Tab. 2: Begriffliche Sortierung und Positionierung.....	100
Tab. 3: Charakterisierung der Plattformen als Fälle .....	105
Tab. 4: Finales Korpus für die Dokumentenanalyse .....	120
Tab. 5: Suchparameter bei der Abfrage der Datenbank Factiva .....	127
Tab. 6: Finales Korpus für die Diskursanalyse .....	128
Tab. 7: Beispiel YouTube: Content Ownership – Content Licence .....	145
Tab. 8: Beispiel Pinterest: Content Ownership – Content Responsibility.....	145
Tab. 9: Beispiel Facebook: Content Ownership – Content Control .....	145
Tab. 10: Definition essenzieller Assets bei Facebook, 2004 bis 2015 .....	147
Tab. 11: Verdichtung: Policys, Programme und Leitbilder einer Plattform-Governance .....	224



# I Einführung

*„The content you posted has been removed because it violated our Terms of Service.“*  
[your platform]

Um das Jahr 2012 berichteten Medien auffällig häufig über Fälle sogenannter Content-Takedowns digitaler Plattformen wie Facebook, YouTube und Twitter. Es waren meist die betroffenen Nutzer\*innen<sup>1</sup> selbst, die berichteten, dass ein bestimmtes Foto, ein Kommentar oder ein Video plötzlich nicht mehr online zu finden gewesen sei. Stattdessen hätten sie eine Nachricht von der Plattform erhalten, die besagt habe, dass ihr Beitrag gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen hätte und deshalb entfernt worden sei.

Facebook löste zu jener Zeit eine längere Diskussion aus, da das Unternehmen Fotos von stillenden Müttern entfernt hatte, auf denen die Brustwarzen der Frauen zu sehen waren. Unter dem öffentlichen Druck von Interessengruppen formulierte Facebook eine explizite Ausnahme von der ansonsten eher strikten Regel zur Darstellung von Nacktheit und erlaubte diese Darstellungen fortan.<sup>2</sup> Die Plattform Twitter hatte in jenem Jahr mit Besitzer\*innen von Nutzerkonten zu tun, die den damaligen indischen Premierminister Manmohan Singh personifizierten und in Teilen parodierten. Parodien öffentlicher Personen sind auf Twitter erlaubt. Die populären Konten wurden dennoch gesperrt, da sie, wie es hieß, über das Satirische hinaus den Premierminister verunglimpften und gegen die Nutzungsbedingungen verstießen.<sup>3</sup> YouTube und sein Mutterkonzern Google veröffentlichten im Jahr 2012 einen weiteren sogenannten Transparenzbericht. Darin veranschaulicht das Unternehmen seit einiger Zeit regelmäßig den Umfang der Anfragen von Regierungen und Behörden aus aller Welt, gewisse als rechtswidrig erachtete Nutzerinhalte vom Dienst zu entfernen. Google bot im genannten Jahr detaillierte Einblicke in einige, wenn auch nicht die meisten der Anfragen. Zum Beispiel gab das Unternehmen an,

---

<sup>1</sup> In der vorliegenden Arbeit wird sich um eine geschlechterinklusive Sprache bemüht. Statt des generischen Maskulinums wird deshalb der Gender-Stern (Asterisk\*) eingesetzt. Die Verwendung des Asterisk leitet sich aus der Computersprache ab und dient dort als Platzhalter für eine Kombination von Buchstaben. Verzichtet wird auf den Asterisk nur bei Wortkopplungen („Nutzerregeln“) oder wenn aus stilistischen Gründen Organisationen personalisiert werden („Plattformbetreiber“ statt „Unternehmen, die eine Plattform im Internet betreiben“).

<sup>2</sup> Gillespie (2018a: Kap. 6) rekonstruiert die Kontroverse um die Darstellungen von stillenden Müttern und die Reaktion von Facebook ausführlich in seinem neuesten Buch.

<sup>3</sup> Unter anderem berichtete The Hindu Times am 26. August 2012 über diesen Fall.

dass es der Aufforderung einer kanadischen Behörde, das YouTube-Video eines kanadischen Bürgers zu löschen, der darin auf seinen Pass uriniert und diesen die Toilette hinunterspült, nicht nachgekommen sei. Einer britischen Aufforderung, 640 Videos von fünf Benutzerkonten zu entfernen, die angeblich den Terrorismus unterstützen, sei dagegen Folge geleistet worden, nachdem Google festgestellt habe, dass die Nutzer\*innen die Gemeinschaftsrichtlinien missachteten.<sup>4</sup>

Dies sind lediglich drei Episoden, über die im Jahr 2012 in den Medien berichtet wurde. Es sind nur drei von zahlreichen anderen Vorfällen, die in den vergangenen Jahren öffentlich diskutiert wurden. Und es sind nur drei bekannt gewordene Fälle, die einer enormen Anzahl nicht öffentlicher Entscheidungen gegenüberstehen, die kontinuierlich – 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche – im Sinne der Plattformen getroffen werden.

### ***Das Untersuchungsproblem***

Diese Episoden illustrieren verschiedene Zusammenhänge, die für die heutige Regelung gesellschaftlicher Kommunikation relevant sind. Im Sinne der vorliegenden Abhandlung wird mit diesen Zusammenhängen vor allem das Untersuchungsproblem für eine wissenschaftliche Bearbeitung formuliert. Erstens: Die Episoden in all ihrer Unterschiedlichkeit der Situationen und Kontexte verdeutlichen zusammengenommen die hochgradig komplexen Dynamiken der Kommunikation auf digitalen Plattformen. Private Unternehmen wie Facebook, Twitter und YouTube stellen eine Infrastruktur für die soziale Kommunikation einer möglichst breiten Öffentlichkeit zur Verfügung. Diese Plattformen werden heutzutage für alle möglichen Arten der Kommunikation in allen möglichen Kontexten genutzt. Sie reichen etwa von intimen Darstellungen aus dem persönlichen Leben über Grenzen des Humors bis zu terroristischer Propaganda. Zweitens: Aus den genannten Episoden geht hervor, dass es sich hier um grenzüberschreitende Kommunikationsflüsse handelt. Die Zahl der weltweiten Nutzer\*innen von Plattformen übersteigt mittlerweile die Millionengrenze um ein Vielfaches. Die entsprechenden Regelungsverfahren der Plattformen setzen sich gleichsam über die Grenzen einer nationalstaatlichen Kommunikationsordnung hinweg. Drittens: Es sind ebendiese kommerziellen Plattformen, die eine beträchtliche Entscheidungshoheit darüber besitzen, welche

---

<sup>4</sup> Unter anderem nahm die Washington Post die Veröffentlichung des neuesten Google-Transparenzberichts zum Anlass, über diese beiden Entscheidungen am 19. Juni 2012 zu berichten.

Kommunikation akzeptabel ist und welche nicht. Sie bewerten dies auf der Grundlage und unter Abwägung der Nutzungsbedingungen sowie weiterer Regelwerke, die sie formuliert haben und jederzeit ändern können. Durch die Zustimmung der Nutzer\*innen wird ihnen das Recht, indes nicht die Verpflichtung zur Kontrolle und Sanktionierung der Nutzerinhalte eingeräumt.

In Abwesenheit gemeinsamer globaler Normen und Gesetze repräsentiert die private Ordnungsbildung somit eine bedeutsame Quelle für die Regelung gesellschaftlicher Kommunikation im Internet. Plattformbetreiber\*innen treten hier als zentrale Vermittler\*innen vielfältiger Kommunikationsweisen auf, für die sie Normen und Regeln mit transnationalem Geltungsbereich aufstellen. Auf Basis dieser institutionellen Regeln ermöglichen sie und beschränken gleichzeitig die Kommunikation der Nutzer\*innen. Sie setzen und ändern folglich kontinuierlich die Bedingungen, nach denen Informationen gesucht, empfangen und verbreitet werden.

Die drei Episoden zeigen darüber hinaus Folgendes: Vieles über diese Zusammenhänge ist über die Medien bekannt geworden. Diese berichten über kontroverse Einzelfälle, in denen Nutzerinhalte gelöscht wurden, und hinterfragen die grundsätzlichen Prämissen einer Kommunikationsregelung durch Plattformen. Mehr und mehr solcher Vorfälle schufen in den vergangenen Jahren eine gestiegene Aufmerksamkeit seitens der Medien, die wiederum eine neue kritische Öffentlichkeit zum Thema der Plattform-Governance entstehen ließ. Dies ist ein Abbild gesellschaftlicher Relevanzkonstruktion. Sobald ein Thema relevant wird, wird es auch kontrovers diskutiert. Umgekehrt verweisen Kontroversen im Diskurs auf Relevanz. Dies scheint hinsichtlich der Governance von Plattformen für die grenzüberschreitende Kommunikation der Fall zu sein.

### ***Ziele der Arbeit***

Die digitalen Plattformen fungieren heute als Vermittler und Kuratoren interpersonaler Kommunikation und öffentlicher Diskurse. Es besteht dringender denn je ein Bedarf, die private Ordnungsbildung der digitalen Kommunikationsplattformen selbst zu theoretisieren, um diesbezüglich zu einem neuen Verständnis institutioneller Regeln und Praktiken zu gelangen sowie die zentralen Leitideen und die damit verbundenen sozialen Mechanismen einer Ordnungsbildung im Bereich der Online-Kommunikation klarzustellen. In der vorliegenden Studie soll daher die Genese institutioneller Regeln als Fundament einer privaten Governance zur Regelung der Nutzerkommunikation untersucht werden.

Besonderes Augenmerk wird dabei auf Theorien und Methoden gelegt, die geeignet erscheinen, diese Prozesse zu untersuchen.

Die theoretische Fundierung und die empirische Umsetzung der Forschung werden von zwei Fragen geleitet:

1. *Welche sind die institutionellen Merkmale einer Norm- und Regelsetzung durch digitale Plattformen für die grenzüberschreitende Kommunikation der Nutzer\*innen?*
2. *Wie lassen sich die Prozesse der Herausbildung und des Wandels institutioneller Regeln für die Nutzerkommunikation von Plattformen zeitlich plausibilisieren?*

Der theoretische Beitrag der vorliegenden Arbeit besteht darin, eine institutionelle Perspektive auf die private Governance von Plattformen und den Wandel dieser neuen Governance-Form zu entwerfen. Geleitet durch die Media-Governance-Forschung der Kommunikationswissenschaft sowie fundiert durch Ansätze der Neuen Institutionentheorie, sollen sowohl die institutionellen Merkmale einer Governance der Plattformen herausgearbeitet als auch die Prozesse dieser Ordnungsbildung plausibel rekonstruiert werden. Etablierte Modelle der Selbstregulierung und der Selbstorganisation im Medienbereich müssen dafür notwendigerweise um ein Modell transnationaler privater Governance ergänzt werden. Den Vorschlägen von Sigrid Quack (2006) für eine dynamische Governance-Analyse folgend, sollen darüber hinaus die Herausbildung und der Wandel dieser Regeln nachvollzogen werden. Hierfür wird auf diskursiv und kommunikativ orientierte Ansätze der Neuen Institutionentheorie abgestellt. In diesen werden die Diskurse über Regeln in den Mittelpunkt der Erklärung für einen institutionellen Wandel gerückt. Sie lenken damit den Blick auf die interaktiven Prozesse der Aushandlung und Verdrängung, der Habitualisierung und Durchsetzung verschiedener, auch widersprüchlicher Governance-Formen. Zusammenfassend kann man durch die theoretische Argumentation zu einem kommunikationstheoretischen Verständnis von Governance als ein „kommunikationsintensive[r] Interaktionsprozess“ (Schuppert 2006: 453) gelangen, in dem die Interdependenzen zwischen Akteuren diskursiv sichtbar werden.

Mit Blick auf das Forschungsdesign wird mit den kommunikativen und diskursiven Ansätzen des Neoinstitutionalismus eine Brücke zwischen Theorie und Methode geschlagen. Mithin empfiehlt es sich, sich der schwierig beobachtbaren Governance der

Plattformen in Form einer Kombination aus Dokumenten- und Diskursanalyse systematisch zu nähern. Die Untersuchung historischer Versionen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards von sechs bekannten Plattformen in Verbindung mit einer Rekonstruktion des begleitenden Mediendiskurses über mehrere Jahre bildet die Datengrundlage für die empirische Umsetzung.

Die Governance der Plattformen ist in ein Geflecht fragmentierter sozialer Normen, staatlicher Regelungen sowie kultureller Kontexte von Kommunikation eingebettet. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird auf diesen normativen und regulativen Kontext verwiesen, der allerdings nicht systematisch im Sinne eines Rechtsvergleichs oder einer rechtlichen Einordnung untersucht wird. Das private Regelungshandeln wird damit nicht gegen die staatlichen Regeln in diesem Bereich abgewogen. Gleichwohl sollte die öffentliche Ordnungsbildung nicht gänzlich aus dem Fokus verschwinden. So wird eine private Governance stets als eine durch öffentliches Recht koordinierte und kodifizierte Ordnungsbildung verstanden. Es erfolgt schließlich keine rechtliche Auslegung der privaten Regeln für die Kommunikation. Eine Beurteilung, inwiefern das Handeln der Plattformen auch zu einer Einschränkung der Meinungsfreiheit von Nutzerinnen und Nutzern führen kann, ist daher nicht möglich und wäre zudem im Kontext des Einzelfalls zu prüfen. Bei der empirischen Beantwortung der Fragen wird keine Kausalität unterstellt. Die Herausbildung kann zeitlich plausibel nachvollzogen, aber nur beschränkt erklärt werden; die tatsächlichen Motive sind nicht nachzuvollziehen. Dessen ungeachtet ist kein Vergleich der Plattformen untereinander vorgesehen; vielmehr soll die Gesamtheit der untersuchten Plattformen eine angemessene Bandbreite der institutionellen Elemente und ihrer unterschiedlichen Ausgestaltung sowie des Governance-Diskurses repräsentieren. Mit der vorliegenden Abhandlung erfolgt der Versuch einer vorsichtigen, aber nötigen Verzahnung der Media- mit der Internet-Governance-Forschung. Die Relevanz privater Akteure in der Norm- und Regelsetzung im Internet wird als ein institutionelles Modell auf die Regelung gesellschaftlicher Kommunikation übertragen.

### ***Argumentationsgang der Arbeit***

Für die Umsetzung der Ziele und die Beantwortung der Fragestellungen wird die Arbeit anhand der folgenden Argumentation aufgebaut: Im *zweiten Kapitel* wird der Forschungsstand im Kontext der Plattform-Governance anhand konzeptionell-empirischer Befunde systematisiert. Die breite wissenschaftliche Befassung mit dem Thema erfor-

dert eine Auswahl relevanter Befunde. In diesem Forschungsüberblick sollen dementsprechend drei analytisch hilfreiche Perspektiven auf eine Governance durch Plattformen für die Online-Kommunikation aufgezeigt werden. Dabei sollen Bereiche betrachtet werden, in denen besondere Konfliktpotenziale wahrgenommen und angrenzende Problemstellungen veranschaulicht werden. Dies geschieht einerseits hinsichtlich der Dynamiken der Nutzerkommunikation und beobachtbarer Problembereiche (Kap. II.1). Andererseits wird die Literatur zur normativen Rolle von Plattformen für die Ausübung von Meinungsfreiheit im Internet sowie zum regulativen Kontext von Plattformen reflektiert, wobei vor allem auf die Ausgestaltung des haftungsrechtlichen Rahmens verwiesen wird (Kap. II.2). Das besondere Interesse des Forschungsüberblicks besteht letztlich darin, Erkenntnisse zum eigentlichen Kern der privaten Governance digitaler Plattformen – sowie zu deren Regeln und Praktiken – zusammenzutragen und den Themenbereich auf diese Weise zu spezifizieren. Die Spezifika werden vor allem unter dem Aspekt der Content-Moderation, das heißt der soziotechnischen Praktiken des Kuratierens, der Kontrolle und der Sanktionierung von Nutzerinhalten durch Plattformen in der Forschung diskutiert (Kap. II.3). Mit der Übersicht wird versucht, die Diskussionsstränge mittels eines Dreiklangs der Forschungsperspektiven nachzuvollziehen.

Nach dieser Öffnung des Forschungsthemas und dessen Perspektiven wird in *Kapitel drei* die Governance *durch* Plattformen theoretisch weiter eingegrenzt. Es wird das Ziel zu erfüllen sein, den Brückenbegriff ‚Governance‘ sinnvoll mit einer Regelungstheorie zu begründen, die institutionellen Merkmale privatwirtschaftlicher Governance für die Online-Kommunikation herauszuarbeiten und schließlich die dynamischen Prozesse des institutionellen Wandels anhand kommunikativer sowie diskursiver Interaktion für das hier formulierte Erkenntnisinteresse zu beleuchten. Die Media-Governance-Forschung hat sich in jüngster Zeit verstärkt der Institutionentheorie, insbesondere den neuen institutionentheoretischen Ansätzen, zugewendet, um das neue Phänomen einer plattformvermittelten Kommunikation zu theoretisieren (Jarren 2016; 2019). Die vorliegende Studie knüpft an die Relevanzbeschreibungen bisheriger Forschungsarbeiten an (Kap. III.1). Diese haben auch dazu beigetragen, die Beteiligung privater Akteure an der Regelung gesellschaftlicher Kommunikation in Form der Modelle der Selbstregulierung und der Selbstorganisation in die Governance der Medien zu integrieren (Puppis 2010b). Die private Ordnungsbildung der Plattformen verlangt jedoch danach, diesbezüglich ein neues Modell privater transnationaler Governance für die Kommunikation zu



ergänzen. Zu diesem Zweck wird auf die Diskussion in der Internet-Governance-Forschung verwiesen. Dort wurde das sogenannte Private Ordering, das heißt die privatwirtschaftliche Ordnungsbildung, basierend auf vertraglichen Vereinbarungen, als ein vorherrschendes Paradigma im transnationalen Regelungsfeld ‚Internet‘ ausführlich beschrieben (Elkin-Koren 2012; Bygrave 2015). Entsprechend werden die Merkmale der Transnationalität sowie die Institution des Vertrags herausgearbeitet (Kap. III.2.2) und in einem Modell einer transnationalen privaten Governance für die Kommunikation zusammengefasst. In einem abschließenden Vergleich mit den Modellen der Selbstregulierung und der Selbstorganisation wird dieser Argumentationsschritt zusammengefasst (Kap. III.2.4).

Für die Rekonstruktion der Herausbildungsprozesse institutioneller Plattformregeln lässt sich weitergehend theoretischer Gewinn aus neoinstitutionalistischen Ansätzen ziehen. In der einschlägigen Forschung wurde bereits dafür argumentiert, die gesellschaftlichen Aushandlungsprozesse über Regeln in den Mittelpunkt der Betrachtung zu rücken. Mit dem Ziel, institutionellen Wandel dynamisch zu analysieren, werden die Ansätze von Vivien A. Schmidt (2008) zum Discursive Institutionalism und von Joep P. Cornelissen, Rodolphe Durand, Peer C. Fiss, John C. Lammers sowie Eero Vaara (2015) zum Communicative Institutionalism eingeführt (Kap. III.3.2). Beide Ansätze stellen die Institutionalisierung von Regeln, Programmen sowie Leitideen unter der Bedingung öffentlicher Diskussion und Kommunikation ins Zentrum ihrer Erklärungslogik. Vor diesem Hintergrund lässt sich in einem Zwischenfazit ein Verständnis einer Governance *für* die Kommunikation *durch* kommunikative Interaktion begründen (Kap. III.4).

Die erarbeiteten theoretisch-begrifflichen Grundlagen werden im *vierten Kapitel* in ein qualitativ-interpretatives Forschungsdesign überführt. Dieses Kapitel ist für die Argumentation besonders ausschlaggebend, da die zuvor angestellten Überlegungen und Forschungsstrategien nun hinsichtlich der methodologischen Bedingungen detailliert begründet und untermauert werden müssen. In der Analyse wird auf sechs privatwirtschaftliche Plattformen mit Hauptsitz in den USA fokussiert: Facebook, Flickr, Pinterest, Tumblr, Twitter und YouTube. Es ist erforderlich, diese Auswahl der Fälle zu begründen und die Herausforderungen einer solchen Forschung herauszustellen (Kap. IV.1–2). Eine weitere Aufgabe besteht darin, den Regeltext der Plattformen und den diskursiven Kontext miteinander zu verknüpfen. Dies geschieht durch die Kombination zweier qualitativer Forschungsmethoden. Die empirische Analyse der historischen Versionen von Nut-

zungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards der untersuchten Plattformen (Kap. IV.3.1) wird mit einer begleitenden Diskursanalyse zu den Regeln auf der Grundlage der englischsprachigen Medienberichterstattung kombiniert (Kap. IV.3.2). Für die Erstellung der Korpora ist jeweils ein eigenes Verfahren nötig, nach dem die Dokumente und Materialien ausgewählt und analysiert werden. Die geschaffenen Materialkorpora werden mit Methoden qualitativ-interpretativer Inhaltsanalysen ausgewertet. Dabei wird für die Dokumentenanalyse auf die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring (2015) und für die Diskursanalyse auf einen quantifizierenden Zugang für die Analyse öffentlicher Diskurse in Anlehnung an die Vorschläge von William A. Gamson (1988; Gamson/Modigliani 1989) zurückgegriffen.

In *Kapitel fünf* werden die Befunde der Empirie in enger Anlehnung an die generierten Ergebnisse der Dokumenten- und Diskursanalyse veranschaulicht. Im Fokus steht die Darstellung des Wandels: einerseits des rekonstruierten faktischen Wandels der Nutzungsbedingungen und der Gemeinschaftsstandards über einen Zeitraum von etwa zehn Jahren (Kap. V.1), andererseits der öffentlich wahrgenommene Wandel der Plattformregeln, wie er im medienöffentlichen Diskurs über die Jahre reproduziert wird (Kap. V.2). Dabei sieht das konzeptionelle Forschungsdesign vor, die Entwicklungen zeitlich plausibilisieren zu können.

Im *sechsten Kapitel* treffen die Ergebnisse der empirischen Untersuchung auf die vorangegangene theoretische Fundierung und die methodische Umsetzung. Sie werden in diesem Kapitel hinsichtlich der beiden zentralen Fragestellungen verdichtet. Der Prozess der Herausbildung einer privaten transnationalen Governance der Plattformen wird anknüpfend an den Vorschlag des diskursiven Institutionalismus auf der Ebene spezifischer Regeln und Policy-Lösungen, an das grundlegendere Programm der Content-Moderation und an die gesellschaftlich sedimentierten institutionellen Leitideen dieser Ordnungsbildung diskutiert (Kap. VI.1–3). In Form einer zusammenfassenden Tabelle werden die Herausbildung der institutionellen Charakteristiken einer privaten Governance von Plattformen sowie ihre gegenwärtige Erscheinungsform auf den drei Ebenen noch einmal erläutert (Kap. VI.4).

Mit einer Zusammenfassung der Erkenntnisse und deren Kontextes wird die Arbeit in *Kapitel sieben* abgeschlossen. Dabei wird der Blick auch auf die Aspekte gerichtet, die keine Erwähnung (mehr) finden konnten, sowie auf neue Entwicklungen innerhalb des Themenbereichs, die sich in der Zeit der Bearbeitung abgezeichnet haben.

## II Plattform-Governance im Kontext der Forschung

Die folgende Übersicht stellt eine analytische Zusammenfassung der jüngeren wissenschaftlichen Literatur im Zusammenhang mit Kommunikation, Governance und digitalen Plattformen dar. Das Hauptziel des Forschungsüberblicks besteht darin, Erkenntnisse und Befunde zum konkreten Thema der privaten Governance digitaler Plattformen, ihrer Regeln und Diskurse zusammenzutragen und diesen Themenbereich zu spezifizieren. Darüber hinaus wird das Thema kontextualisiert und angrenzende Problemstellungen aufgezeigt. Die Regelung der Kommunikation im Kontext digitaler Plattformen ist divers, komplex und dynamisch in Hinblick auf die Problemzusammenhänge und die beteiligten Akteure.

Das Phänomen der sozialen Medien ist in der Kommunikationswissenschaft in den vergangenen 15 Jahren umfangreich und facettenreich bearbeitet worden. Dies offenbart sich unter anderem daran, dass allein im deutschsprachigen Raum hierzu mehrere Sammelbände, Handbücher und kompakte Themenbücher erschienen sind. So enthält das erstmals 2010 erschienene und 2019 aktualisierte *Handbuch Online-Kommunikation* von Wolfgang Schweiger und Klaus Beck (2010; 2019) zentrale Fragestellungen, Themen- und Anwendungsfelder, die auch zum damals noch neuen Phänomen der sozialen Online-Netzwerke einen Bezug herstellen. Bereits konkreter auf diese Angebote und ihre Nutzungsweisen gemünzt, erschien 2013 das Buch *Social Media* von Jan-Hinrik Schmidt (2013) in der Reihe *Medienwissen kompakt*. Im Jahr 2017 schließlich gaben Schmidt und Monika Taddicken das *Handbuch Soziale Medien* heraus (Schmidt/Taddicken 2017a), das noch einmal die Vielzahl der Einsatzbereiche und Anwendungsfelder sozialer Medien veranschaulicht und die flankierenden Diskussionen zur Privatheit und zum Datenschutz, zur Ökonomie sozialer Medien oder zum Recht dieser Dienste erörtert. In jedem dieser Werke werden die Vielschichtigkeit und die Kontextualität in Bezug auf das Phänomen ‚soziale Medien‘ deutlich, sodass von einer prägenden Durchdringung sozialer Medien in vielen gesellschaftlichen Lebensbereichen gesprochen werden kann. Diese reicht von der individuellen Kommunikation bis hin zu den veränderten Strukturen gesellschaftlicher Öffentlichkeit, wie Schmidt und Taddicken (2017b) im Vorwort ihres Handbuchs konstatieren. In jüngster Zeit ist den neuesten Entwicklungen dieses evolu-

tionären Phänomens im *SAGE Handbook of Social Media* nachgespürt worden (Burgess et al. 2018).

Ohne große Schwierigkeiten ließe sich ein Großteil der Facetten der Social-Media-Forschung mit dem Thema dieser Arbeit argumentativ verknüpfen. In diesem Forschungsüberblick sollen indes analytisch hilfreiche Perspektiven auf die Plattform-Governance für die Online-Kommunikation dargelegt werden. Dabei sollen auch Bereiche betrachtet werden, in denen besondere Konfliktpotenziale wahrgenommen werden. In den vergangenen Jahren kam es zu einer Reihe technologischer Innovationen im Bereich der digitalen Kommunikationsplattformen, die insbesondere die Aufmerksamkeit der Medien auf sich gezogen haben. Die Forschung hat sich in der öffentlichen Diskussion zunehmend den Fragen und Bedenken gewidmet, die in diesem Zusammenhang aufgetaucht sind. Mit der Übersicht erfolgt der Versuch, diese Diskussionsstränge mittels eines Dreiklangs der in der Forschung reflektierten Perspektiven nachzuvollziehen. Jede dieser Forschungsperspektiven betrachtet das Phänomen ‚soziale Medien‘ auf einer Ebene (Mikro-, Makro- und Mesoebene). Die Literatur zu diesen Perspektiven lässt sich zudem jeweils um einen Begriff sortieren, mit denen das Phänomen ‚soziale Medien‘ genauer beschrieben wurde.

Im ersten Teil der Übersicht wird Literatur zusammengetragen, die die kommunikativen Dynamiken auf **sozialen Online-Netzwerken** untersucht. In dieser Perspektive wird auf die Mikroebene der einzelnen Teilnehmer und ihre unterschiedlichen Nutzungsarten und -formen sozialer Online-Netzwerke fokussiert. Die Kommunikationswissenschaft hat hier einen hohen Erkenntnisgewinn zum Verständnis der Nutzung und Wirkung von Online-Netzwerken beizutragen. Sie hat zudem aufgezeigt, dass mit sozialen Netzwerken auch problematische Kommunikationsphänomene und Nutzungsweisen verbunden sind.

In der zweiten Perspektive äußert sich die Literatur zur Makroebene und der Frage, wie sich die **Online-Intermediäre** als eine bedeutsame Gruppe von Akteur\*innen in ein Geflecht transnationaler Internet Governance einfügen und welche Rolle sie in der Verwirklichung von Meinungs- und Informationsfreiheit spielen. Wird die Governance-Frage analytisch unterschieden, dann entfaltet sich in dieser Forschung die Dimension einer

Governance of Platforms.<sup>5</sup> Sie befasst sich konkret mit dem normativen und rechtlichen Regulierungskontext des Handelns von Intermediären.

Eine dritte Perspektive entwickelt sich in den vergangenen Jahren verstärkt um den **Plattform**-Begriff. Sie zielt auf die Beantwortung der vielfältigen Fragen zu einer Governance by Platforms ab. Diese Dimension verschiebt die Governance-Frage damit auf die Mesoebene der Organisation und fragt unter anderem konkret nach den privaten Regeln und den Regelungspraktiken der Plattformanbieter im Umgang mit der Nutzerkommunikation. Die Content-Moderation stellt dahin gehend das zentrale Konzept dar, um das eine kritische Forschung kreist. Die ökonomischen und sozialen Eigenschaften von Plattformen werden in dieser Perspektive ebenfalls thematisiert.

Die untersuchte Literatur ist analytisch nach diesen drei Themen gegliedert. Ein Fokus wird dabei auf konzeptionell-empirische Arbeiten gelegt. Alle drei Perspektiven kontextualisieren und präzisieren das Thema der Abhandlung. Eine private Governance der Plattformen für die Online-Kommunikation kann nicht ohne die kommunikativen Dynamiken der Nutzer\*innen auf der ‚Plattformoberfläche‘ sowie den normativen Kontext und die rechtlichen Rahmenbedingungen verstanden werden. Mit gesteigertem Interesse hat sich die Forschung in den vergangenen Jahren der ‚Governance-von-Plattformen‘ gewidmet, sodass auch hierzu empirisch wie konzeptionell Befunde vorliegen, die das Kernthema der Arbeit präzisieren. Alle drei Perspektiven geben bereits Auskunft über die veränderten institutionellen Bedingungen, unter denen heute im Internet kommuniziert wird.

## 1 Dynamiken der Online-Kommunikation: Angebots- und Nutzungskonstellationen sozialer Netzwerke

Die Untersuchung vielfältiger Nutzungspraktiken sozialer Online-Netzwerke erfreut sich anhaltender Beliebtheit und verkörpert einen Schwerpunkt der kommunikationswissenschaftlichen Forschungsagenda. Die Kommunikationswissenschaft reagierte etwa ab

---

<sup>5</sup> Die analytische Unterscheidung einer ‚Governance of‘ und einer ‚Governance by Platforms‘-Dimension geht zurück auf Laura DeNardis und Andrea Hackl (2015). Tarleton Gillespie (2018c) und Robert Gorwa (2019) nutzen diese Unterscheidung der Perspektiven ebenfalls, um ihren Forschungsüberblick zu strukturieren.

Mitte der Nullerjahre auf die Web-2.0-Technologie (O'Reilly 2007) und die Verlagerung alltäglicher Kommunikationshandlungen auf ein neues Angebot an Netzwerk- und Multimedia-Plattformen im Internet. Soziale Online-Netzwerke kristallisierten sich als eine der besonders populären und weitverbreiteten Anwendungen dieser Technologie heraus (Kaplan/Haenlein 2010). Die damit verbundenen direkten und indirekten Netzwerkeffekte und der sogenannte User-generated Content gelten als wesentliche Merkmale einer Web-2.0-Kultur. Die Bedeutung nutzergenerierter Inhalte verweist auf das spezifische Phänomen des ‚Producers‘ (Bruns 2006), das die Konvergenz von Produzent\*in und Nutzer\*in von Inhalten in einer interaktiven Umgebung repräsentiert. Die konsumierende Person wird somit zum „Prosumenten“ (Dogruel/Katzenbach 2019: 4). Diese nun vor allem durch die Beiträge von Nutzer\*innen geprägten partizipativen Angebote bedeuteten für die kommunikationswissenschaftliche Forschung, die sich bislang auf die massenmedial vermittelte Kommunikation konzentriert hatte, ein neues Phänomen. Die kommunikationswissenschaftliche Nutzungsforschung stellt dabei den Begriff ‚soziales Netzwerk‘ oder ‚soziale Medien‘ ins Zentrum ihrer Studien und transportiert damit eine bestimmte Perspektive auf das Forschungsobjekt. In dieser Perspektive stehen die Nutzer\*innen und ihre individuellen Nutzungshandlungen im Mittelpunkt. In einer frühen und viel zitierten Definition sozialer Netzwerke von Danah Boyd und Nicole Ellison wird dieser Fokus deutlich:

„We define social network sites as web-based services that allow individuals to (1) construct a public or semi-public profile within a bounded system, (2) articulate a list of other users with whom they share a connection, and (3) view and traverse their list of connections and those made by others within the system.“  
(Boyd/Ellison 2007: 211)

In dieser Definition steht das soziale Netzwerk der nutzenden Person im Mittelpunkt, das sie nun durch die Online-Dienste artikulieren und öffentlich sichtbar machen kann (ebd.; vgl. auch Boyd 2004).

In einer ersten Phase, etwa zwischen 2004 und 2010, konzentrierten sich die meisten Studien somit auf die neuen, erweiterten Gestaltungsspielräume, die soziale Medien ihren Nutzer\*innen bieten. Gerade die Kommunikationswissenschaft nahm sich dieser Perspektive an, konnte sie doch dafür auf ein etabliertes Repertoire an Modellen aus der Mediennutzungs- und Medienwirkungsforschung zurückgreifen.

Zu dieser Zeit entstanden zudem die bedeutenden Markt-Medien-Studien<sup>6</sup>, die nach wie vor regelmäßig und kommerziell einen Datenbestand zur Diffusion und Nutzung sozialer Netzwerke erheben – so auch in Deutschland. In den ersten Jahren des sogenannten Social Web galt es also in erster Linie, die Nutzer\*innen und ihre kommunikativen Praktiken besser zu verstehen. Dies geschah in Form anwendungsbezogener Untersuchungen und Studien zum Einsatz in spezifischen Nutzungskontexten (Schmidt et al. 2010). Basierend auf einer mehr oder weniger großen Fallbasis setzten sich diese Studien mit verschiedenen Nutzungs- und Angebotskonstellationen auseinander, untersuchten Nutzungshäufigkeiten, Nutzungsgewohnheiten, -präferenzen und -motive sowie die Auswirkungen dieser Kommunikationsformen auf gänzlich unterschiedliche gesellschaftliche Bereiche. Eine Vielzahl empirischer Studien erforschte etwa die Selbstdarstellung und das Offenlegungsverhalten von Nutzer\*innen – ein Phänomen, das die Schaffung eigener ‚persönlicher Öffentlichkeiten‘ bedeutet (Schmidt 2013: 25 ff.). Identitätsbildung und Nutzerpersönlichkeiten von Jugendlichen und jungen Heranwachsenden standen ebenfalls im Vordergrund (Boyd 2008; Correa et al. 2010). Anhand der Erforschung des Informations-, Beziehungs- und Identitätsmanagements in sozialen Netzwerken ließen sich Nutzertypologien erstellen (Schmidt et al. 2010: 260 f.). Die Neubewertung des Konzepts von Freundschaft (Boyd/Ellison 2007; Marwick/Boyd 2011; Tufekci 2008) wurde ebenfalls von der kommunikationswissenschaftlichen Verhaltensforschung analysiert – auch im deutschen Kontext (Brailovskaia 2013; Trost 2013). Klassische kommunikationswissenschaftliche Modelle, wie sie in der Gratifikationsforschung entwickelt wurden, wurden gleichsam im Zusammenhang mit sozialen Medien getestet (Orchard et al. 2015). Umfangreichere Nutzungsstudien zielten auf ein besseres Verständnis der soziodemografischen Struktur der Angebote, anhand derer dann der Grad der individuellen Adoption, die Nutzungsmotive und -persönlichkeiten sowie der soziale Kontext untersucht wurden (Jers et al. 2013).

In einem Zwischenstand zum kommunikationswissenschaftlichen Forschungsstand zu sozialen Netzwerken im Internet gelangt Christoph Neuberger (2011) zu folgendem Ergebnis: Soziale Online-Netzwerke seien bis dato vor allem aus sozialpsychologischer und pädagogischer Sicht empirisch untersucht worden, wobei sich die Studien auf die

---

<sup>6</sup> Als bedeutsame Markt-Media-Studien für Deutschland gelten die Allensbacher Computer- und Technik-Analyse (ACTA) oder die Studien der Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung (AGOF), die in ihren Messungen und Auswertungen der Reichweiten auch soziale Online-Angebote listen.

einzelnen Teilnehmer\*innen konzentrierten, die für sich oder im Kontext ihrer direkten Freunde betrachtet werden (vgl. ebd.: 35). Dem kann hinzugefügt werden, dass die Verhaltensforschung zu den Nutzungspraktiken dabei häufig auf kurzfristige Beschreibungen und Effekte ausgelegt war, wohingegen langfristige Beobachtungen zu kommunikativen Dynamiken und grundsätzlichen Veränderungen fehlten (Hogan/Quan-Haase 2010). Die Fülle von Themen, die mit sozialen Netzwerken aus Nutzersicht verbunden sind, sind zu zahlreich, um sie hier umfassend darzustellen. Der erwähnte Beitrag von Neuberger aus dem Jahr 2011 bietet aber mit Blick auf die wesentlichen Themenbereiche in der Kommunikationswissenschaft einen adäquaten Überblick, der sich bis in die heutige Forschung fortschreiben lässt.

Gleichwohl kann eine grundsätzliche Veränderung der Dynamiken beobachtet werden. Wie Neuberger (2011: 52) konstatierte, verlagerte sich das Identitäts- und Beziehungsmanagement der Nutzer\*innen auf sozialen Netzwerken von einem vornehmlich privaten Kommunikationskanal nun zusehends in die Öffentlichkeit. Dies warf nicht nur neue Fragenstellungen in der Forschung auf, sondern bedeutete eine zunehmende Manifestation sozialer Netzwerke als ein Kanal öffentlicher Kommunikation in allen möglichen gesellschaftlichen Lebensbereichen. Diese Entwicklung ist von besonderer Relevanz, da sie den Blick auf die Dynamiken der Nutzerkommunikation geändert hat und das Wechselspiel individueller Nutzungsweisen in einen größeren gesellschaftlichen Kontext stellt. Zwei Themen der Nutzungsforschung machen diese Form einer ‚Vergesellschaftung‘ sozialer Netzwerke (von Kardorff 2006) besonders deutlich.

### ***Soziale Netzwerke als allgegenwärtige Orte des Politischen***

In den folgenden Jahren, etwa ab 2009, reflektierte auch die Forschung facettenreich die allgegenwärtige Nutzung sozialer Medien in der Gesellschaft und die zunehmende Verflechtung mit allen Lebensbereichen. Soziale Medien wurden beispielsweise in berufliche Aktivitäten aufgenommen, etwa in der Nachrichtenproduktion und -verteilung im Journalismus, für die Informationsverbreitung im Gesundheitswesen, in Bildung, Politik, Recht und öffentlicher Verwaltung (van Dijck/Poell 2015).

Die gesellschaftliche Durchdringung eines zunehmend öffentlichen Kommunikationskanals zeigte sich insbesondere in der Verstrickung sozialer Netzwerke mit politischen Institutionen und Organisationen. Ging es in den ersten Jahren um den normalen Laiennutzer/die normale Laiennutzerin und dessen/deren Nutzung sozialer Netzwerke



als privater Kommunikationskanal – mehrheitlich zu Unterhaltungszwecken –, etablierten sich soziale Netzwerke um das Jahr 2009 verstärkt als Orte politischer Kommunikation (Moorstedt 2008). Im Zuge dessen erweiterte sich auch das Forschungsfeld in der Kommunikationswissenschaft, die sich nun auch auf die Nutzungsweisen sozialer Netzwerke durch politische Parteien, Regierungen und Verwaltungen, Parlamente und Abgeordnete oder Lobbyisten konzentrierte. Die Forschungsfragen richteten sich dementsprechend auf Formen, Funktionen und den Wandel der Politikvermittlung über soziale Netzwerke, die Informationsverbreitung, die politische Interaktion oder die Partizipation einer allgemein diffusen Öffentlichkeit (Emmer/Bräuer 2010; Mergel/Bretschneider 2013; Sievert/Nelke 2014).

In regelmäßigem Turnus untersuchte die politische Kommunikationsforschung die Nutzung sozialer Netzwerke als Kanal und Instrument in Wahlkämpfen. Seinen Anfang nahm dieses Forschungsthema mit dem US-amerikanischen Präsidentschaftswahlkampf von Barack Obama im Jahr 2008. Dessen Nutzung sozialer Netzwerke als Wahlkampfinstrument verstärkte die wissenschaftliche Aufmerksamkeit auch in Deutschland und ließ eine Reihe von Studien zur Rolle sozialer Netzwerke im Bundestagswahlkampf 2009 und noch einmal im Jahr 2013 entstehen (Wladarsch et al. 2014; Hinz 2015; 2017). Politiker\*innen und Parteien integrieren diese Angebote aber auch außerhalb von Wahlkampfzeiten in ihre politischen Kampagnen (Neumann 2014). Journalist\*innen und Medien nutzen sie wiederum als Quelle für Themen und zur Distribution journalistischer und redaktioneller Inhalte (Lischka 2018; Jungherr 2014). Die politische Kommunikation, das heißt, die Verbreitung und Rezeption politischer Informationen in Zeiten von Social Media mag den Stellenwert der Massenmedien zumindest in Deutschland noch nicht erreichen (Faas/Sack 2016), hat aber bereits eigene soziale Netzwerklogiken etabliert (Bennett/Segeber 2012; Juris 2012; van Dijck/Poell 2013; Klinger/Svensson 2015). Die zunehmende Verbreitung politischer Informationen wirft fortwährend auch grundsätzliche Fragen nach dem zusätzlichen Potenzial hinsichtlich der politischen Partizipation sowie der demokratischen Willensbildung in Gesellschaften auf (Hohmann/Faas 2014).

Gerade die Etablierung sozialer Netzwerke als Orte der politischen Diskussion verdeutlicht den quasiöffentlichen Charakter dieses Hybridmediums für gänzlich verschiedene Kommunikationsmodi und -formate. Eine klare Trennung zwischen interpersonaler Kommunikation, Gruppenkommunikation und Massenkommunikation ist kaum

mehr möglich. „Dadurch werden auch etablierte Grenzziehungen zwischen dem Öffentlichen und dem Privaten brüchig“ (Schmidt 2012: 137). Die Beschreibung sozialer Netzwerke als Orte des Politischen spiegelt die Relevanz dieser Netzwerke nicht für die private, sondern nun vor allem auch für öffentliche Kommunikation einer Gesellschaft wider, die neuen Logiken der Sichtbarkeit und Aufmerksamkeit folgt.

### ***Bereiche problematischer Online-Kommunikation***

Die neuen Möglichkeiten der Produktion und Verbreitung nutzergenerierter Inhalte und das partizipative Element der Web-2.0-Technologie wurden anfangs häufig positiv mit neuer Kreativität, aktiver Vernetzung und Teilnahme sowie kollaborativer Arbeit konnotiert (vgl. Bird 2011; Lee 2008). Trotz aller – zum Teil euphorischer – Wertschätzung der Angebote sozialer Medien (van Eimeren/Frees 2007) ließ die zunehmende öffentliche Sichtbarkeit der Kommunikation problematische, gefährliche und konfliktreiche Nutzungsweisen erkennen. Mit dem Wachsen der Plattformen hinsichtlich der Zahl der Nutzer\*innen und damit auch bezüglich der verbreiteten Inhalte traten vermehrt unerwünschte und kontroverse Inhalte hervor, die Konflikte unter Nutzer\*innen, mit den Plattformbetreibern oder mit einer breiten Öffentlichkeit außerhalb der Plattform auslösten. Hier offenbart sich ein grundsätzliches Problem bei der Kommunikation auf sozialen Online-Netzwerken: Inhalte von geringer Qualität und von geringem Wert für die Nutzer\*innen beeinträchtigen ihre Bindung an die Plattform. Die Interaktion und die Verweildauer der Nutzer\*innen auf der Plattform werden geringer. Aus plattformökonomischer Sicht besteht die Gefahr umgekehrter Netzwerkeffekte. „Reverse network effects set in if the content curation systems don’t scale well. As more producers create more content, the relevance of the content served to consumers on the network shouldn’t decrease“ (Choudary 2012). In der Folge bemühen sich die Betreiber darum, ihre Dienste anfangs vor allem frei von Spam, Schadsoftware, Darstellungen von Kindesmissbrauch und später von Hassrede, Beleidigungen, Drohungen und Pornografie zu halten.

Die medienpädagogische und -psychologische Forschung hat diese negativen Effekte, die Gefahren und Herausforderungen problematischer Inhalte sowie kommunikativer Verhaltensweisen von Nutzern sozialer Online-Netzwerke thematisiert (vgl. zum Beispiel Dittler/Hoyer 2012). Bullying, Doxing, Cyberstalking oder Revenge Porn sind auch im deutschen Sprachraum geläufige Anglizismen, die im Zusammenhang mit pro-

blematischer Online-Kommunikation unter Nutzer\*innen untersucht wurden. Anstößige Inhalte, Hassrede, sexuelle Belästigungen und Mobbing, die Darstellung von Gewalt, die Sorge um den Schutz von Daten und Privatsphäre sowie Sucht- und Abhängigkeitsercheinungen lösten als Phänomene neuer Kommunikations- und Informationsformen immer wieder gesellschaftliche Diskussionen aus und gaben den Anstoß zu intensiver Forschungstätigkeit (Kuzma 2011; 2013; Boyd 2014; Dreßing et al. 2014; Citron 2014; Awan 2014; Oksanen et al. 2014; Ben-David/Matamoros-Fernandez 2016).

Eine weitere Herausforderung stellt ferner die globale Dimension der heutigen Nutzerkommunikation auf sozialen Netzwerken dar. Die Skalierung der Dienste hinsichtlich der Nutzerzahlen über Grenzen und Kulturräume hinweg schlug sich in Forschungsfragen nieder, zum Beispiel der Frage, wie die Nutzung der Plattformen die öffentliche Informations- und Meinungsfreiheit befördern und eine politische Opposition in autoritär geführten Ländern ermöglichen kann (Lynch et al. 2014). Eine Vielzahl von Studien, vor allem in der westlichen Welt, richtete das Interesse der Forschung auf die Nutzungsweisen sozialer Netzwerke in autoritär regierten Ländern. Als im Jahr 2009 eine Serie von Protesten und Revolutionen den ‚Arabischen Frühling‘ in Ländern wie Iran, Ägypten oder Tunesien auslöste, würdigten Medien wie Forschung die sozialen Medien – allen voran Twitter und Facebook – als neue Mittel von Dissidenten, Oppositionellen und Protestbewegungen im Kampf um politische Transformation (Howard et al. 2011; Comminos 2011; Lotan et al. 2011; Lim 2012; Soengas-Pérez 2013; Bruns et al. 2013). Im Ergebnis vieler dieser Studien wird klar, dass diese Plattformen eine freiheitliche Alternative der Kommunikation boten, mit denen die staatliche Kontrolle der traditionellen Medien in diesen Ländern unterlaufen werden konnte. Soziale Online-Netzwerke spielten in dieser Zeit eine zentrale Rolle bei der Mobilisierung von Menschen und der Verbreitung der Proteste. Damit wurden die Dienste jedoch gleichzeitig zu einem Ort politisch unübersichtlicher Interessen und zum Teil gewaltsam ausgetragener Konflikte.

In der jüngeren Vergangenheit lösten das Thema Terrorismus sowie gewaltverherrlichende und extremistische Inhalte auf sozialen Netzwerken besonderen Druck auf die politisch-demokratischen Systeme aus, gegen solche Inhalte vorzugehen. Soziale Netzwerke bieten auch terroristischen Gruppen wie dem sogenannten Islamischen Staat eine kostenlose Infrastruktur mit einer potenziell globalen Reichweite. Die Nutzung sozialer Netzwerken für Propagandazwecke, zur Rekrutierung, Radikalisierung und Finanzierung des Terrorismus ist eine radikale Fortentwicklung der Hass- und Gewaltkommuni-

kation mit Auswirkungen auf die Sicherheitslage ganzer Gesellschaften (Berger/Morgan 2015; Weimann/Jost 2015; Reuter et al. 2016). Der gesellschaftliche Druck auf politische Entscheidungsträger, hier zu einer anderen – auch gesetzlichen – Lösung zu kommen, wuchs. Der Blick der Gesetzgeber richtete sich dafür nicht nur auf die Inhalte und deren Urheber\*innen, sondern auch auf die Orte der Kommunikation selbst. Gerade in der jüngsten Vergangenheit kam es hier zu Veränderungen im Umgang mit terroristischen Inhalten sowohl hinsichtlich des rechtlich-regulativen Rahmens als auch aufseiten der Regelung durch die Anbieter.

Es sei an dieser Stelle noch einmal betont, dass sich die Forschung, die sich mit problematischen Inhalten und negativen Implikationen einer privaten wie öffentlichen Kommunikation über soziale Medien auseinandersetzt, für diese Arbeit als hoch relevant erwies. Nutzerinhalte wie die beschriebenen tragen insbesondere zu den kommunikativen Dynamiken auf sozialen Netzwerken bei. Eine Reaktion oder Nichtreaktion der Anbieter\*innen oder anderer beteiligter Akteur\*innen auf diese Probleme beeinflusst und verändert in erheblichem Maße die Bedingungen und Regeln, unter denen kommuniziert wird.

Im Resümee zum Forschungsstand weist Neuberger (2011: 51 f.) mehrere Lücken aus, die die bisherige Forschung trotz umfangreicher Forschungsarbeit zu Social Media vernachlässigt hat. Sie beziehen sich auf Fragen der Makro- und Mesoebene des Phänomens sozialer Netzwerke. Neuberger verweist zu Recht auf den Bedarf an Erkenntnissen zur Rolle sozialer Netzwerke im Gefüge des gesamten Internets und zu ihrer Funktion im Zusammenhang mit einer integrierten Netzwerköffentlichkeit. Des Weiteren zeigt sich eine Lücke bei der Frage nach den geltenden Nutzungsregeln zwischen Betreibern und Nutzer\*innen. Die Formulierung und Durchsetzung dieser Regeln und das Einflusspotenzial von Betreibern, wenn es darum geht, ihre (ökonomischen) Interessen gegenüber ihren Nutzer\*innen durchzusetzen, fand in der Forschung bisher wenig Beachtung (ebd.: 51). Was also fehlt, ist eine Regelungs- und Governance-Perspektive, die nach den institutionellen Bedingungen fragt, unter denen heute auf sozialen Online-Netzwerken kommuniziert wird. Stellt man die Frage nach der Governance grenzüberschreitender Online-Kommunikation geraten, die Betreiber sozialer Netzwerke und der Kontext ihres Handelns automatisch in den Fokus des Forschungsinteresses.

## 2 Governance von Online-Intermediären: Plattformen als Proxy staatlicher Kommunikationsregelung

Social-Media-Dienste machen die sozialen Interaktionen einschließlich negativer Aspekte wie Hass, Mobbing, Beleidigungen, Gewalt und unerlaubte Inhalte für die Gesellschaft als Ganzes sichtbar, zugänglich und nachvollziehbar. Diese neue „Hyper-Transparenz“ (Mueller 2015) löst nicht zuletzt Diskussionen darüber aus, wer für die Kontrolle solcher Inhalte zuständig ist. Wer sind die Akteur\*innen mit regulativer Verantwortung und Autorität, bei wem setzt die Regulierung an, und unter welchen Prämissen wird reguliert? Die Frage nach den Verantwortlichkeiten für rechtswidrige, kontroverse oder schlicht unerwünschte Inhalte offenbart einen neuen Blickwinkel auf das Phänomen.

Dieser Teil des Literaturüberblicks befasst sich folglich mit dem normativen Kontext und den Leitvorstellungen der Regelung grenzüberschreitender Kommunikation auf Diensten wie Facebook, YouTube und Twitter sowie mit den zentralen rechtlichen Kodifizierungen, die die privaten Infrastrukturen für die Kommunikation ermöglichen. Der Blick entfernt sich hiermit weitestgehend von einer kommunikationswissenschaftlichen Forschung. Der Komplex der Fragen zum normativen und regulativen Ordnungsrahmen von Plattformen wird mehrheitlich in der Politikwissenschaft aufgegriffen. Im Zusammenhang mit einer globalen Governance des Internets werden diese Fragen insbesondere im Bereich der internationalen Beziehungen sowie in den Regulierungs- und Rechtswissenschaften erörtert.

Im Zusammenhang mit der Diskussion zum Recht sowie zur Regulierung sozialer Medien ist nunmehr eher von den Online- oder Internet-Intermediären die Rede, also von denjenigen Akteur\*innen, die eine Vermittlungsrolle einnehmen. Nach einem allgemeinen Verständnis kann dies jede Organisation sein, „that enables the communication of information from one party to another“ (Cotter 2005: 2). Interessanterweise stammt eine spezifische Definition aus einem 2010 veröffentlichten Bericht der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD).

### Es heißt dort, Internet-Intermediäre

„bring together or facilitate transactions between third parties on the Internet. They give access to, host, transmit and index content, products and services originated by third parties on the Internet or provide Internet-based services to third parties“ (Perset 2010: 9).

Die wesentlichen Funktionen von Internet-Intermediären bestehen gemäß dieser geläufigen Definition darin, den Zugang zu Inhalten zu ermöglichen und das Hosting, die Übertragung oder die Indizierung von Inhalten, Produkten oder Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Obwohl Intermediäre mithin bei der Übertragung und Verbreitung helfen, impliziert der Begriff, dass sie selbst nicht diejenigen sind, die diese Vermittlung initiieren, das heißt, sie treten weder als Produzent\*in noch als Sender\*in dieser Inhalte auf (MacKinnon et al. 2015: 21). Klassische journalistische Mediendienste sind von diesem Begriffsverständnis folglich ausgenommen. In bestimmten politischen Kontexten und Rechtsordnungen wird der Begriff gelegentlich als ein rhetorisches Instrument verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein bestimmter Dienst nun gerade nicht unter eine traditionelle Medienregulierung fällt (vgl. Gasser/Schulz 2015: 2).

Mit dem Versuch, Internet-Intermediäre entlang ihrer technischen Leistung und funktionalen Bedeutung zu definieren, wird naheliegend das Ziel verfolgt, diese auch regulativ einordnen und voneinander abgrenzen zu können. So existieren verschiedene Klassifikationen stilisierter ‚Gattungen‘ von Intermediären, die je nach technologischer Infrastruktur und ökonomischen Interessen sowie Geschäftsmodellen variieren. Unter den Begriff ‚Internet-Intermediär‘ fallen Internetzugangs- und Diensteanbieter, Datenverarbeitungs- und Webhosting-Anbieter, Internetsuchmaschinen, E-Commerce-Plattformen sowie Bezahlssysteme und schließlich auch partizipative Netzwerkplattformen, die nutzergenerierte Inhalte vorhalten und eine private sowie öffentliche Nutzer-zu-Nutzer-Kommunikation ermöglichen. Diese Abgrenzungsversuche bieten für eine Regulierung der Anbieter jedoch wenige Anknüpfungspunkte, da die Angebote ganz unterschiedliche Informationsbedarfe der Nutzer\*innen erfüllen (Schulz/Dankert 2016).

Obwohl alle diese Typen von Intermediären an einer globalen Informations- und Kommunikationsinfrastruktur mitwirken, stehen die Letztgenannten – die partizipativen Netzwerkplattformen – in unmittelbarer Verbindung zu den drängenden globalen Herausforderungen grenzübergreifender Kommunikation – vor allem in Hinblick auf die Verwirklichung und die Bedingungen der Meinungsfreiheit im Internet (MacKinnon et

al. 2015). Dabei wird die Rolle von Plattformen als Quelle für die freie Meinungsbildung adressiert, aber auch das Risiko, dass diese zentralen Orte der Kommunikation manipuliert werden und Einfluss auf demokratische Willens- und Meinungsbildung genommen wird (Schulz/Dankert 2016; Schweiger 2017). Gemeinsam tragen die im Folgenden herangezogenen Befunde aus der Literatur zu einer Fundierung der ‚Governance of Platforms‘-Perspektive bei.

Die Regelung von Nutzerinhalten im Internet ist geprägt von fragmentierten Rechtsordnungen, heterogenen Regeln, verschiedenen Akteursgruppen und vielfältigen Wertvorstellungen sowie Interessen, nach denen die Akteure handeln. Seit dem Weltgipfel zur Informationsgesellschaft (WSIS) im Jahr 2005 findet eine interdisziplinäre Diskussion darüber statt, nach welchen Prinzipien, Normen, Regeln, Entscheidungsverfahren und Programmen die Governance des Internet stattfinden soll und welche Rolle und Verantwortung die Regierungen, der Privatsektor und die Zivilgesellschaft dabei tragen (Cheung/Weber 2008). Dabei liegt das Erkenntnisinteresse der Forschung insbesondere darauf, die jeweilige Rolle von Staaten und privatwirtschaftlichen Unternehmen sowie ihr Verhältnis untereinander zu untersuchen.

In enger Beziehung zum (Menschen-)Recht auf Meinungs- und Informationsfreiheit beschäftigt sich eine Reihe von Studien mit den rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen für das Empfangen und die Verbreitung von Inhalten im Internet. Diese Makroperspektive in der Forschung wird vom wiederkehrenden Verweis auf die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte getragen, die in Artikel 19 ein Recht auf Meinungsfreiheit und freie Meinungsäußerung erklärt.<sup>7</sup> Gestützt wird diese Norm zusätzlich von der ersten Resolution des Menschenrechtsrats der Vereinten Nationen zur Meinungsfreiheit im Internet aus dem Jahr 2012, in der es heißt, dass die gleichen Rechte, die offline gelten, auch online gelten, insbesondere das Recht auf Meinungsfreiheit (United Nations Human Rights Council United Nations 2012). Darüber hinaus betonen internationale Leitlinien, allen voran die *Ruggie Principles on Business and Human Rights* (Ruggie 2011), die gesonderte Verantwortung privater Unternehmen, die neben der staatlichen Pflicht zum Schutz der Menschenrechte besteht. Der Sonderbeauftragte John G. Ruggie (2008) stellte im Jahr 2008 vor dem UN-Menschenrechtsrat die jeweilige Verantwortung der Akteursgruppen vor.

---

<sup>7</sup> The Universal Declaration of Human Rights (UDHR), Paris, 10. Dezember 1948 (General Assembly resolution 217 A), URL: <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/index.html>.

Danach ist es

„the State duty to protect against human rights abuses by third parties, including business; the corporate responsibility to respect human rights; and the need for more effective access to remedies“ (ebd.).

Akteur\*innen aus Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft, die sich an der Diskussion zur Ausgestaltung einer Internet Governance beteiligen, aber auch solche aus der Wissenschaft selbst referenzieren diese Rahmenwerke immer wieder, um auf die menschenrechtlichen Implikationen staatlicher Regulierung oder kommerzieller Unternehmenstätigkeit hinzuweisen. Zugleich formulierten sie auf der Grundlage der Ruggie Principles ihre eigenen Interessen, Positionen und Analysen im Diskurs (Dutton et al. 2010; Jørgensen 2013; Benedek/Kettemann 2014; Lucchi 2014).

Die internationale Diskussion ist lange Zeit von der dichotomen Fragestellung geprägt worden, ob die Internettechnologien zu mehr Meinungs- und Informationsfreiheit verhelfen oder Mittel der Kontrolle seien. Mittlerweile hat sich allgemein das Verständnis durchgesetzt, „that the very same technologies which give voice to democratic activists living under authoritarian rule can also be harnessed by their oppressors“ (Deibert/Rohozinski 2010b: 43 f.).

### ***Intermediäre als Proxy staatlicher Internetzensur***

Von besonderer Relevanz in diesem Kontext war in den vergangenen Jahren das Thema Internetzensur (Kreimer 2006; Balkin 2009; Bambauer 2012; Heins 2014; Murdoch/Roberts 2013; Nash 2013). Im Allgemeinen werden darunter staatliche Eingriffe in den Online-Informationsfluss verstanden, sodass beispielsweise unliebsame Internetwebseiten und -inhalte für Nutzer\*innen nicht zugänglich sind oder Netzwerke im Zuge eines sogenannten Shutdowns gesperrt werden. Solche Eingriffe auf Ebene der Infrastruktur werden direkt von Staaten angeordnet und meist durch private Betreiber umgesetzt. Die Erforschung von staatlicher Zensur und technischer Internet-Filterung konzentrierte sich typischerweise auf autoritäre Regime (Boas 2006). Die erste Länderstudie zu allen bekannten staatlich angeordneten Internet-Filterverfahren, herausgegeben von Ronald Deibert, John Palfrey, Rafal Rohozinski und Jonathan Zittrain (2008), fokussiert auf die



Regionen Ostasien, den Nahen Osten und Nordafrika sowie Zentralasien.<sup>8</sup> China gehörte zu den ersten Ländern, die nationale Filtersysteme einführten, was unter dem Begriff ‚The Great Firewall of China‘ zu einem Paradigma staatlicher Internetzensur geworden ist. Das sehr grundsätzliche Resultat dieser ersten Studie von Deibert et al. lautete, dass die untersuchten Staaten vehement nach Wegen suchten, den Zugang zu Informationen für die Bürger\*innen innerhalb ihrer Grenzen zu filtern und zu kontrollieren. Aber auch sonst sei das Internet ein umkämpftes Terrain globaler Politiken von Staaten, Unternehmen und der Zivilgesellschaft (Zittrain/Palfrey 2008). In einem weiteren Ländervergleich zwei Jahre später (Deibert et al. 2010), diesmal mit einem Fokus auf die OSZE-Regionen (unter anderem Russland, EU-Europa, USA und Australien), ermittelten die Autoren eine Vielzahl nicht nur neuer, sondern vor allem subtilerer Methoden, das Internet zu kontrollieren: „[M]anaging cyberspace has shifted subtly from policies and practices aimed at denying access to content to methods that seek to normalize control and the exercise of power in cyberspace through a variety of means“ (Deibert/Rohozinski 2010a: 6). Staatliche Kontrolle und Eingriffe in das Internet normalisierten sich auch in liberalen Demokratien. Es lässt sich nach Derek E. Bambauer (2012) eine evolutionäre Entwicklung des Verständnisses der Internetzensur nachzeichnen: Der anfängliche technologische Optimismus, demzufolge so gut wie keine Zensur im Internet möglich sei, da das Netz solche Maßnahmen umgehe, wich der normativen Erkenntnis, dass es vor allem autoritäre Staaten seien, die die Internetinformationen überwachen. Dann sei nach Bambauer die dritte Evolutionsstufe erreicht worden, „where filtering was increasingly ubiquitous regardless of [the] political system“ (ebd.: 3). Zusätzlich begannen Staaten, die Kontrolle der Inhalte und die Verantwortung für Restriktionen auszugliedern und den marktdominanten kommerziellen Plattformen zu überlassen (ebd.: 7).

Zu den indirekten und subtileren Methoden der Internet-Filterung gehört der Einbezug von Internetunternehmen. Aufgrund ihrer schnell wachsenden Nutzung und Reichweite standen bei solchen Zensur- und Regulierungsmaßnahmen zunehmend die Plattformen im Fokus. Seth F. Kreimer (2006) bietet eine treffende rechtliche und normative Analyse, die erläutert, wie die neuen Intermediäre als eine Art Stellvertreter für staatliche Regulierungsmaßnahmen herangezogen werden, um Kommunikation und Meinungen indirekt zu kontrollieren, einzuschränken oder gar zu unterdrücken. Er be-

---

<sup>8</sup> Die empirischen Länderstudien zur staatlichen technischen Internet-Filterung beziehen sich weitestgehend auf autoritär geführte Länder in den oben angesprochenen Regionen.

zeichnet diese Regulierungsstrategie als „censorship by proxy“ (ebd.). Ethan Zuckerman (2010) diese Kontrollregime ähnlich, nämlich als „Intermediary Censorship“. Diese Strategie wird nicht nur von repressiven Regierungen verfolgt, sondern ebenso von Strafverfolgungs- und Regulierungsbehörden demokratischer Staaten. Kreimer verweist auf den Umstand, dass die technischen Bedingungen der Online-Kommunikation innerhalb einer Architektur aus Netzen es erschweren, sowohl Quelle als auch Empfänger\*in eines unerwünschten Inhalts auszumachen. Diese Endpunkte des Netzes seien folglich schwierig zu sanktionieren. Die Inhaltsregulierung oder Zensur durch Staaten suche stattdessen nach dem „weakest link“ (Kreimer 2006: 27) in dieser Kette und fokussiere auf den Intermediär als Mittler der Kommunikation zwischen Endpunkt und staatlicher Kontrolle. Jonathan Zittrain charakterisiert dieses schwächste Glied der Kette als „internet point of control“ (Zittrain 2003; 2004), sieht in dieser Form der Inhaltsregulierung über den Intermediär – sofern er mit Bedacht implementiert wird – aber zunächst einen legitimen Mechanismus, geltendes Recht in einem ansonsten kaum zu regulierenden Bereich durchzusetzen. Die indirekte Regulierung der Kommunikation über Intermediäre biete „the greatest chance of approximating the legal and practical frameworks by which sovereigns currently sanction illegal content apart from the internet“ (Zittrain 2003: 688). Auf diese Art und Weise werden zugleich die Kosten des Monitorings und der Sanktionierung externalisiert.

Neben diesen offensichtlichen Vorteilen für staatliche Regulierer erkannten Zittrain und andere Autor\*innen aber auch die Gefahr dieser Strategie – vor allem für die Meinungsfreiheit. Kreimer fasste bereits 2006 das Für und Wider des regulatorischen Zugriffs auf Internet-Intermediäre zusammen, das auch im heutigen Diskurs immer wieder auftaucht.<sup>9</sup> Bei jeder Entscheidung, einen als rechtswidrig eingestuften Inhalt durch Intermediäre entfernen zu lassen – und sei sie noch so berechtigt –, bestehe laut Kreimer die Gefahr, dass eigentlich geschützte Inhalte fälschlicherweise entfernt würden. Es gebe dabei keine Garantien der Verhältnismäßigkeit oder andere Schutzmechanismen eines ordentlichen Verfahrens. Dessen ungeachtet sei es wahrscheinlich, dass Intermediäre die kostspielige rechtliche Prüfung von geschützter und ungeschützter Kommunikation für hunderte von Einzelfällen aufgeben und eher prophylaktisch Inhalte blockieren, um

---

<sup>9</sup> Ähnliche Argumente werden in der Diskussion zum Beispiel im Zusammenhang mit dem sogenannten Right to be Forgotten auf EU-Ebene (Rosen 2012) oder dem deutschen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (Lang 2018) vorgebracht.

die Gefahr von Sanktionen zu umgehen. Es bestehe die Gefahr von Kollateralschaden, wenn legitime Sprache gelöscht wird, um einer Haftung zu vermeiden. Die Antworten der Intermediäre auf dieses Regulierungsproblem seien eben nicht präzise und individuell auf den jeweiligen Einzelfall ausgerichtet, sondern zielten auf breite kostengünstigere Lösungen ab. Schließlich, so Kreimer, sei die Wahrscheinlichkeit, dass Regulierungsmaßnahmen, die über Proxys vermittelt werden, vor Gericht angefochten werden, geringer (Kreimer 2006: 68-77).

Neben diesen konzeptionellen Arbeiten wurde im Kontext liberaler Demokratien die Inhaltsregulierung durch Staaten als durchaus legitime Praktik für das Sperren und Entfernen illegaler und gefährdender Online-Inhalte untersucht. Diese Studien vergleichen dabei häufig den rechtlichen Ordnungsrahmen verschiedener Länder miteinander und zeigen dabei unter anderem die Varianz der Definitionen für ‚illegale‘ oder ‚gefährdende‘ Online-Inhalte auf (Tambini et al. 2008; Breindl/Wright 2012; McIntyre 2013; Parti/Marin 2013; Wagner 2014).

### ***Rechtliche Ermöglichung privater Governance: Haftungsprivileg für Internet-Intermediäre***

Die essenzielle Frage der Internet Governance, wer welche Verantwortung übernimmt, bot einen fruchtbaren Diskussionsboden für die sich entwickelnden Haftungsregime von Internet-Intermediären. Wenn es jedoch darum geht, welcher Grad eines regelnden Eingriffs in das Handeln der Plattformen gerechtfertigt werden kann, wurden in der Wissenschaft unterschiedliche Ansichten vertreten, je nachdem, ob den Plattformen eine ermöglichende oder eine eher verhindernde Rolle für die Ausübung von Meinungsfreiheit im Internet eingeräumt wurde.

Um es Betreibern privater Plattformen zu ermöglichen, problematische oder illegale Inhalte zu entfernen, wurde dennoch ein rechtliches Privileg innerhalb der Haftungsregime für Intermediäre geschaffen. Dieses Privileg gewährt sozialen Netzwerkplattformen eine weitgehende Immunität von der Haftung für nutzergenerierte Inhalte, die auf ihren Seiten veröffentlicht werden. Die rechtliche Immunitätsgewährung ist an bestimmte Prüf-, Abhilfe- und Mitteilungspflichten durch die Betreiber gebunden, entbindet die Plattform aber weitgehend von der rechtlichen Verantwortung für gesetzwidrige Nutzerinhalte (Chmelik 2016). Der Zweck des Haftungsprivilegs, das in vielen demokratischen Staatsformen gewährt wird, besteht darin, Plattformen dazu zu ermutigen, die Kom-

munikation der Nutzer\*innen möglichst ungehindert zu erlauben, aber gleichzeitig eine aktive Rolle bei der Beseitigung problematischer Inhalte zu übernehmen (Cheung/Weber 2008; Stalla-Bourdillon 2012: 156). Nach Sophie Stalla-Bourdillon liege darin jedoch das zentrale Dilemma der Haftungsregulierung von Internet-Intermediären: „[H]ow can one promote freedom of expression while expecting Internet intermediaries to take the initiative to police their systems or networks“, gibt sie zu bedenken (Stalla-Bourdillon 2012: 155).

In liberalen Demokratien stellen die Haftungsregime ein zentrales Prinzip der regulatorischen Rahmenbedingungen für das Handeln von Plattformen dar. Für die Ausgestaltung der Regelung der Haftung von Online-Intermediären existieren weltweit verschiedene Modelle. Deren jeweilige Definition von Intermediären fällt ebenso vielfältig aus wie die mehr oder weniger spezifischen Regeln, die für sie erlassen wurden. Die USA und die Europäische Union können als Beispiel für ein Rechtssystem mit einem expliziten und weitreichenden regulatorischen Rahmen speziell für Intermediäre dienen (Gasser/Schulz 2015). In den USA, Hauptsitz der Mehrheit der digitalen Plattformbetreiber, sind die zentralen Regelungselemente der Communications Decency Act von 1996, Sektion 230 sowie Sektion 512(c) des Digital Millennium Copyright Act (DMCA), die einen ‚sicheren Hafen‘ für Online-Vermittler darstellen (Elkin-Koren 2005; Farrand/Carrapico 2013). In der Europäischen Union liefert die E-Commerce-Richtlinie unter Sektion 4 (Art. 12 bis 15) die zentralen rechtlichen Elemente der Haftungsregelung für Intermediäre.<sup>10</sup> Die Richtlinie legt Kriterien fest, nach denen die unterschiedenen Typen von Intermediären von der Haftung für illegale Inhalte oder Aktivitäten von Nutzer\*innen befreit sind (Feick/Werle 2010; Daly/Farrand 2011). Aber selbst in der EU existiert wegen der unterschiedlichen Umsetzung in den Mitgliedsstaaten keine einheitliche Lösung (Kuczerawy/Ausloos 2015).

Beide Jurisdiktionen wurden in der Diskussion um die Governance von Internetinhalten und mit Bezug zur Governance von Plattformen vielfach besprochen (Edwards 2005; Hans 2012; MacKinnon et al. 2015; Klonick 2017; Gillespie 2018c). Ein gängiges Verfahren, rechtswidrige Inhalte zu entfernen, das dabei etabliert wurde, sind die sogenannten Notice-and-take-down-Programme. Im Rahmen solcher Programme, die Ende der 1990er-Jahre entstanden sind, zeichnen die Plattformbetreiber dafür verantwort-

---

<sup>10</sup> European Parliament. Directive 2000/31/EC, Directive on Electronic Commerce, European Union. June 8, 2000, URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2000/31/oj>.

lich, bestimmte Inhalte unverzüglich von ihren Plattformen zu entfernen (take-down), nachdem sie eine Mitteilung einer autorisierten Partei erhalten haben (notice). Notice-and-take-down-Programme werden heutzutage eingesetzt, um mit einer ganzen Reihe unerwünschter Inhalte umzugehen – von anstößigem Material und Verleumdung bis hin zur Verletzung geistiger Eigentumsrechte (Tusikov 2017: 52). Dennoch finden sich zahlreiche Beispiele, die darauf hindeuten, dass diese Verfahren auch für politisch geschützte Rede verwendet wird (Wagner 2016: 72; Lee 2008).

Für die Plattformen ergibt sich damit ein fragmentierter Regelungsrahmen für zulässige und unzulässige Nutzerhandlungen, der je nach Land spezifisch ausfällt. Gleichzeitig bilden diese rechtlichen Normen die Grundlage für erlaubte Interventionen in die Nutzerkommunikation. Sie erhalten durch das ‚Safe Harbor‘-Abkommen das Recht, aber nicht die Verpflichtung, einzugreifen (Gillespie 2018b: 216). Die rechtlichen Bedingungen stellen sicher, dass hasserfüllte, beleidigende Kommentare oder aber urheberrechtliche geschützte Inhalte schnell entfernt werden, ohne dass Internet-Intermediäre einer Haftung unterliegen.

Wie Zuckerman (2010: 79) grundlegend feststellt, bewirkt das Haftungsprivileg daher die Schaffung privater Regulierungsinstrumente innerhalb der Plattformen, um die private Governance von Inhalten zu ermöglichen. Das heißt auch, dass die Denotation des Begriffs ‚Intermediär‘, die besagt, dass dieser als ein ‚neutrales‘ Bindeglied zwischen anderen Entitäten fungiert, aufgegeben werden sollte. Der Begriff ‚Online-Intermediär‘ beinhaltet inzwischen mehr als nur die Vermittlung zwischen den Interessen zweier Parteien. Intermediäre stellen darüber hinaus eine Infrastruktur zur Verfügung, die es Menschen ermöglicht, auf Informationen im Internet zuzugreifen, diese zu erstellen, zu teilen oder eben auch zu manipulieren. Aus diesem Grund müssen sie die Interessen vieler beteiligter Parteien wie Endverbraucher\*innen, Inhaltsanbieter\*innen, Käufer\*innen, Verkäufer\*innen, Werbetreibende oder Regulierungsbehörden ausbalancieren. Plattformen nehmen heutzutage einen zentraleren Platz mit erweiterten Funktionen in sozialen und wirtschaftlichen Prozessen ein, als die traditionellen Vermittler der alten Kommunikationsordnung es vermochten.

Die geltenden Haftungsregime für rechtswidrige Materialien, die von Nutzer\*innen über Plattformen verbreitet werden, sind dabei ein besonderes Beispiel für die Interaktion zwischen Nutzer\*innen, Plattformen und staatlicher Regulierung, die die regulativen Dynamiken der Governance von Plattformen verdeutlicht.

### 3 Governance durch digitale Plattformen: Private Regeln und Regelungspraktiken

Plattformen agieren in einem stark fragmentierten transnationalen Rechtsrahmen für die Regelung von Inhalten, der ihre Leistung als Vermittler ermöglicht und gleichzeitig einschränkt. Neben der Frage, wie Plattformen als Intermediäre der Online-Kommunikation reguliert werden, hat sich für diese Forschung eine weitere Perspektive als besonders relevant herausgestellt: Wie und weshalb regeln die Plattformen selbst die Inhalte und das Verhalten ihrer Nutzer\*innen? Abgesehen von den geltenden rechtlichen Normen haben Plattformen ein eigenes Interesse daran, ein Governance-System für das kommunikative Verhalten der Nutzer\*innen zu entwickeln. Diese Forschungsperspektive – die ‚Governance by-Platforms‘-Perspektive – beleuchtet tiefergehend die Regeln und Praktiken derjenigen Unternehmen, die die privaten Infrastrukturen für die Kommunikation schaffen und verwalten. Hier wird sich auf die Mesoebene einer Governance der Online-Kommunikation begeben. Dabei bewegt sich die Forschung zu diesem Thema zwischen juristischen Einordnungen, sozialwissenschaftlicher Policy- und Governance-Forschung sowie den Critical Platform Studies. Letztere wurden als ein neuer Forschungszweig zwischen politischer Ökonomie, Cultural Studies und den techniksoziologischen Ansätzen der Science and Technology Studies (STS) verortet.

Unter dem Plattform-Begriff befindet sich eine breite Forschungslandschaft, die sich mit den Strukturen und Wettbewerbsregeln zwei- und mehrseitiger Online-Plattformmärkte beschäftigt, die vor allem durch Netzwerkeffekte auf Nachfrageseite entstehen.<sup>11</sup> Obwohl von den Effekten skalierender Netzwerke insbesondere Social-Media-Plattformen profitieren, werden von dieser Diskussion innerhalb der Plattformökonomie alle möglichen digitalen Plattformen und ihre Anbieter\*innen erfasst. Plattformen treten in diesen Märkten als Vermittler von Angebot und Nachfrage auf und bieten Partner\*innen hierfür eine adäquate Interaktionsinfrastruktur.

---

<sup>11</sup> Einen ersten Einstieg zur Plattformökonomie und unter Berücksichtigung der Netzwerkeffekte geben Dogruel und Katzenbach (2019) im aktualisierten Handbuch Online-Kommunikation.

Eine weitere angrenzende Debatte, die die Publizistik interessiert, ist die Frage, welche Leistungen Plattformen im Vergleich zu herkömmlichen Medien erbringen. Ist die Bereitstellung einer Plattform und Kommunikationsinfrastruktur bereits eine Vermittlungsleistung von gesellschaftlicher Relevanz? Die Diskussion dazu, ob Plattformen wie Medien behandelt werden sollten, wird weiter an späterer Stelle kurz gestreift, führt aber zu weit weg von den organisationalen Regeln und Praktiken der Plattformen.

Disziplinübergreifend erkennt diese Literatur die bedeutende Stellung von Plattformbetreibern, deren Regeln und Regelungshandeln für die Bedingungen heutiger Kommunikation im Internet an. Diese Beobachtung wird in der Forschung entsprechend als „private governance of online speech“ (Klonick 2017), „governance by social media platforms“, „privatized governance“ (DeNardis/Hackl 2015), als ein „global private governance regime“ (Wagner 2016) oder konzeptionell als die „new school speech regulation“ einer algorithmisierten Gesellschaft (Balkin 2018) bezeichnet.

Der Plattform-Begriff ist für diese Forschungsperspektive zentral, und die Moderation von Inhalten – im Englischen ‚content moderation‘ – bildet das grundlegende ordnungsbildende Konzept. Auf beide Aspekte wird im Folgenden näher eingegangen.

### ***Der Plattform-Begriff im Zentrum kritischer Forschung***

Der Plattform-Begriff hat sich weniger in der Public-Policy-Forschung – die, wie zuvor dargestellt, eher von Internet-Intermediäre spricht – als vielmehr in der kritischen Plattformforschung etabliert. ‚Plattform‘ ist als ein soziotechnischer Begriff eingeführt worden, der verschiedene semantische Bedeutungen in sich trägt. Im Zusammenhang mit sozialen Medien wurde der Begriff der Plattform prägend von Tarleton Gillespie (2010; 2017) anhand von vier semantischen Dimensionen erörtert. Die Plattform erweist sich als eine Metapher, die (1) auf eine rechen- und computergestützte Infrastruktur verweisen kann, (2) auf eine bestimmte Architektur in Form einer erhöhten, flachen und zugänglichen Ebene, die (3) im übertragenen Sinne als eine ermöglichende Basis für Handeln verstanden werden kann und schließlich (4) eine politische Dimension enthält, die dem Ausgangspunkt einer politischen Positionierung entspricht. Diese Konnotationen weisen bereits darauf hin, dass ‚Plattform‘ weder als Begriff noch als Metapher die Neutralität einer bloßen Infrastruktur transportiert: „platform‘ emerges not simply as indicating a functional shape: it suggests a progressive and egalitarian arrangement, promising to support those who stand upon it“ (Gillespie 2010: 350). Gillespie betont

ausdrücklich, dass die Verwendung des Plattform-Begriffs eine bewusste diskursive Positionierung der privatwirtschaftlichen Unternehmen selbst sein kann, die spezifisch genug ist, um etwas zu bedeuten, und vage genug, um an mehreren Orten für mehrere Zielgruppen zu funktionieren (ebd.: 349). Dies bestätigen zum Teil auch Philip Napoli und Robyn Caplan (2017), die dem Widerstand der Plattformen dagegen, als Medienunternehmen charakterisiert zu werden, nachgehen. Die großen Plattformbetreiber bestanden vehement darauf, als reine Technologieunternehmen betrachtet zu werden. Dies hat regulative, rechtliche und politische Implikationen. Wie das Papier jedoch zeigt, ist dies keine rein semantische Unterscheidung, sondern hängt mit der Klassifizierung von Kommunikationstechnologien und -diensten sowie die Wahrnehmung, Erwartungen und Annahmen zusammen, die daraufhin in der Öffentlichkeit, in der Politik und bei Regulierer\*innen über diese Technologien vorherrschen.

Um den Begriff ‚Plattform‘ lassen sich etwa seit 2010 Studien zu Fragen der Organisation, des technischen Designs und der Geschäftsmodelle von Plattformen sortieren (Parker et al. 2016). Daran schließen weitere Studien an, die nach den Machtverhältnissen zwischen Plattform und Nutzer\*in, der Legitimität und der Verantwortung einer koordinierenden privaten Ordnung für die Online-Kommunikation fragen. Diese Arbeiten lassen sich zusammenfassen zu einem Forschungsfeld der Critical Platform Studies<sup>12</sup> (Gorwa 2019; Plantin et al. 2018; Bogost/Montfort 2009) oder der Kritik an den sozialen Medien (van Dijck 2013; Fuchs 2018). Sie richten den Fokus auf die historisch-kulturellen und soziotechnischen Dynamiken sowie die kontextspezifischen Realitäten digitaler Kommunikationsplattformen in Gesellschaften. „Collectively, they highlight how platforms’ affordances simultaneously allow and constrain expression, as well as how technical, social, and economic concerns determine platforms’ structure, function, and use“ (Plantin et al. 2018: 6).

Die Akzentuierung sozialer Medien als soziotechnischer Plattformen bedingte gleichzeitig eine Kritik der bisherigen Social-Media-Forschung. Die ältere Forschung, so die Kritik von Gillespie (2015), habe zwar die sozialen Dynamiken der Kommunikation auf Plattformen untersucht, aber die Bedingungen ignoriert, die die Plattformen selbst stellen, oder diese schlicht als gegeben hingenommen. Ebenso steht im Sinne der kritischen Plattformforschung das ‚Soziale‘ der sozialen Medien als wenig aussagekräftiges

---

<sup>12</sup> Viele der Forscher\*innen beteiligten sich an einem gemeinsamen ‚Manifesto‘ zur Gründung eines neuen SAGE Journals ‚Social Media + Society‘ im Jahr 2015 (vgl. Papacharissi 2015).



Attribut zur Disposition (Bucher 2015; Jensen 2015). So argumentiert José van Dijck (2015) dafür, „to replace the term ‚social media‘ with ‚connective media‘ and I also call for a multi-layered examination of the ‚culture of connectivity‘ to include techno-cultural as well as socio-economic aspects.“ Zizi Papacharissi (2015) erachtet die Betonung des Sozialen sozialer Medien als verwirrend, wenn nicht gar als überflüssig, da die Gesellschaft und die Medien, die sie erschaffen, stets sozial gewesen seien.

Die Kritik der Plattformforschung bezieht sich indes nicht nur auf die Konzeptionierung des Untersuchungsobjekts, sondern auch auf die Plattform und das Handeln ihrer Betreiber. Grundsätzlich lehnt diese Forschung das Verständnis von Plattformen als neutralen Vermittler ab. Plattformen als soziotechnische Systeme werden stattdessen immer sozial geformt. „Far from being neutral platforms for everyone, social media have changed the conditions and rules of social interaction“, betonen van Dijck und Poell (2013: 2). „Platforms intervene“ – so bringt Gillespie zu einem späteren Zeitpunkt die aktive und proaktive Kuratierung der Nutzerkommunikation durch Plattformen auf den Punkt (Gillespie 2015). Kritisiert werden außerdem die ökonomische Rationale der Geschäftsmodelle (Scholz 2016; Srnicek 2017) und die dahinterstehende Ideologie einer auf der Kommodifizierung von Daten und der Inwertsetzung der Überwachung von Nutzer\*innen aufbauenden „social media industry“ (Sandvig 2015) der Silicon-Valley-Unternehmen (Cohen 2008; van Dijck/Poell 2015; Silverman 2016; Faltesek 2018).

Unter dem Aspekt der (technischen) Affordanz wurden infrastrukturelle Eigenschaften, technische Architektur und technisches Design von Plattformen studiert (Plantin et al. 2018). Affordanz meint die besonderen Eigenschaften oder Merkmale einer Umgebung, die es ermöglichen – und in einigen Fällen auch dazu dienen –, bestimmte Arten von Praktiken zu fördern, ohne aber zu determinieren, welche Praktiken sich entfalten werden (Boyd 2014: 10; Boyd 2011). Die soziotechnischen Eigenschaften von Plattformen, darin ist sich die Forschung einig, sind von grundsätzlicher Natur für die heutige Infrastruktur des Internets. Anne Helmond (2015) hat anhand der Transformation von Facebook den Wandel von einer sozialen Netzwerkseite zu einer sozialen Online-Plattform veranschaulicht. Aus einer historischen Perspektive erklärt sie den Aufstieg der Plattform zum dominierenden infrastrukturellen und wirtschaftlichen Modell des sozialen Internets – eine Entwicklung, die Helmond als die ‚Plattformisierung‘ (*Platformization*) des Internets bezeichnet.

Zusammengefasst ausgedrückt formen die Normen, Strategien, Mechanismen und Ökonomien der Plattformen eine eigene institutionelle Logik, die theoretisch in den Arbeiten von van Dijck und Poell (2013) sowie Klinger und Svensson (2015) entworfen wurde. Zu dieser Logik gehören die soziotechnischen Prinzipien der Programmierbarkeit, der Konnektivität und Vernetzung sowie der Datafizierung sozialer Informationen und Beziehungen. Die Plattformforschung zeigt dabei auf, dass sich die Logik plattformvermittelter Kommunikation in ihren Prinzipien von der Logik der Massenmedien unterscheidet. So spricht van Dijck von der grundsätzlichen Transformation kommunikativer Grundprinzipien, „from networked communication to ‚platformed‘ sociality, and from a participatory culture to a culture of connectivity“ (van Dijck 2013: 5 f.). Die tiefe Durchdringung, die strukturgebende und prägende Wirkung von Plattformen für die Gesellschaft hat José van Dijck, Thomas Poell und Martijn de Waal dazu bewogen, nicht weniger als ein neues Modell der Gesellschaft darin zu erkennen, nämlich das der „Platform Society“ (van Dijck et al. 2018).

Plattform ist in der Tat mehr als ein Begriff. Plattform ist ein Konzept, das in der Wissenschaft, aber auch darüber hinaus eine diskursive Resonanz gefunden hat. Plattformen prägen als kommerzielle digitale Kommunikationsinfrastrukturen das gesellschaftliche Leben insgesamt. Anders als noch in den ersten Nutzungsstudien suggeriert, wird die Relevanz von Plattformen nun für alle gesellschaftlichen Lebensbereiche betont. Plattformen entfalten längst Relevanz über die eigentliche Gruppe von Nutzer\*innen hinaus und betreffen aufgrund vielfältiger Formen der Datensammlung und Datenauswertung auch Nicht-Nutzer\*innen. Zusammengenommen bieten die Studien der neueren Critical Platform Studies nun eine kritische Lesart der weitgehenden sozialen Folgen plattformvermittelter Kommunikation.

Den Tenor dieser kritischen Reflexionen greifen einige Arbeiten auf, die sich speziell aus Sicht der Policy-Forschung und der Ethnologie von Organisationen mit den eigentlichen formellen Regeln von Plattformen sowie den Praktiken ihrer Implementation und Durchsetzung beschäftigen und damit eine Governance *durch* Plattformen spezifischer beleuchten. Für die vergangenen zwei bis drei Jahre kann hier ein gesteigertes Forschungsinteresse konstatiert werden, dessen empirisch-konzeptionelle Befunde im Folgenden reflektiert werden.

***Die Content-Moderation als grundlegendes Konzept privater Governance***

Die Plattformen haben in den vergangenen Jahren ausgefeilte Mechanismen und Governance-Strukturen entwickelt, mit denen sie die Kommunikation ihrer dispersen Nutzer\*innen kuratieren, koordinieren und ordnen. Das zugrunde liegende Konzept einer Governance-by-Platforms-Perspektive ist die Content-Moderation, also das Management und die Kuratierung der Inhalte sowie der kommunikativen Interaktion jeglicher Plattformnutzer\*innen. Die Content-Moderation beschreibt den eigentlichen zentralen Dienst von Kommunikationsplattformen. „Moderation is the essence of platforms. It is the commodity they offer. It is their central value proposition“ (Gillespie 2018b: 201; vgl. auch Gillespie 2018a). Die Praktiken der Inholdemoderation ermöglichen und beschränken die Nutzerkommunikation; sie sind die „governance mechanisms that structure participation in a community to facilitate cooperation and prevent abuse“ (Grimmelmann 2015: 47; Hervorhebung im Original kursiv).

Die Möglichkeiten der Content-Moderation und der Intervention werden grundsätzlich durch das Recht (insbesondere das Recht auf Meinungsfreiheit), die Privatautonomie und das Haftungsprivileg kodifiziert. In einigen Fällen gehen diese regulativen Eingriffe weiter, als das Gesetz es verlangt. Anreize für Plattformen, eine eigene Governance-Struktur zur Regelung von Inhalten und zum Verhalten der Nutzer\*innen zu etablieren, werden also nicht nur vom Recht, sondern vor allem von ökonomischen Interessen geschaffen (Klonick 2017: 1616; Balkin 2018; Gillespie 2018c). Die Sanktion unerwünschten Verhaltens oder verstörender Inhalte dient der Rentabilität der Plattformen, den geschäftlichen Beziehungen zu Partner\*innen, zum Beispiel Werbetreibenden und Datenhändler\*innen, dem Aufbau neuer Kundenzweige, der technischen Sicherheit und dem Vertrauen in die Kommunikation und wirtschaftliche Transaktionen sowie schließlich dem Aufbau und der Pflege einer funktionierenden Gemeinschaft von Endnutzer\*innen, in der es gilt, Konflikte effizient zu lösen (vgl. Balkin 2018: 1181). Kate Klonick (2017: 1618–1621) diskutiert bezüglich der Frage, weshalb die Plattformen eigene Content-Moderation-Systeme entwickelt haben, zusammenfassend drei Faktoren: 1) aufgrund eines stark prinzipiellen Glaubens an die Normen der freien Meinungsäußerung; 2) aufgrund eines Bewusstseins für die unternehmerische und auch wirtschaftliche Verantwortung; und 3) aufgrund der Notwendigkeit, den Normen der Nutzer\*innen gerecht zu werden, um den wirtschaftlichen Betrieb zu gewährleisten. Der letzte Punkt

sollte hier nicht verkannt werden. Die Regeln folgen – dies wird betont – in einem hohen Maße dem normativen Verständnis und den Erwartungen der jeweiligen Gemeinschaft von Nutzer\*innen. Je höher die Nutzerbindung – also die Zeit und der Grad der Interaktion mit der Plattform – ist, desto höher sind auch die Werbeeinnahmen.

Auch wenn es gute Gründe für die Content-Moderation gibt, bleibt der Grad der Intervention in die Nutzerkommunikation ein zweiseitiges Schwert, wie es Gillespie formuliert (2018c: 17). Intervenieren die Plattformbetreiber zu stark und löschen vermehrt Inhalte, nehmen sie den Nutzer\*innen die Möglichkeit der Interaktion und das Vertrauen, unbeschränkt kommunizieren zu können. Regulieren sie dagegen zu wenig, besteht die Gefahr, dass Nutzer\*innen mit verstörendem Material oder unangenehmen Situationen konfrontiert werden. Dadurch könnte die Nutzerbindung sinken, sodass die Seitenaufrufe abnehmen und Werbeeinnahmen verloren gehen (ebd.).

Das zunehmende Forschungsinteresse und die aus der Forschung gewonnenen Erkenntnisse reflektieren eine neue Tendenz bei den Plattformunternehmen. Heute erkennen diese zumindest an, dass sie Inhalte auf ihren Plattformen aktiv moderieren. Details zur komplexen Organisation der Inhaltsmoderation bleiben indes weiterhin geheim. Die Content-Moderation der großen Plattformen stellt damit für die öffentliche Wahrnehmung einen historisch undurchsichtigen Prozess dar (Klonick 2017; Gillespie 2018c; Roberts 2018). Unter diesen Bedingungen hat die Wissenschaft die Content-Moderation durch Plattformen meist nur investigativ und anekdotisch – statt systematisch und analytisch – beobachten können. Geht es etwa um die internen Richtlinien, Handlungsanweisungen und Prozesse, nach denen die Content-Moderatoren und die Policy-Teams der Unternehmen ihre Entscheidungen treffen, verweisen viele Forscher\*innen auf einige wenige investigative Berichte von Journalist\*innen, die teilweise auf durchgestochenen Dokumenten basieren.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Siehe zum Beispiel: Adrian Chen, *Inside Facebook's Outsourced Anti-Porn and Gore Brigade*, Gawker, (16.02.2012), <http://gawker.com/5885714/inside-facebooks-outsourced-anti-porn-and-gore-brigade-where-cam-el-toes-are-more-offensive-than-crushed-heads> [https://perma.cc/4CTN-9342]; Adrian Chen, *The Laborers Who Keep Dick Pics and Beheadings Out of Your Facebook Feed*, Wired (23.10.2014), <https://www.wired.com/2014/10/content-moderation/> [https://perma.cc/3THX-XSVE]; Catherine Buni und Soraya Chemaly, *The Secret Rules of the Internet*, The Verge (13.04.2016), <http://www.theverge.com/2016/4/13/11387934/internet-moderator-history-youtube-facebook-reddit-censorship-free-speech> [https://perma.cc/3C35-RCRR]; Sarah Roberts, *Social Media's Silent Filter*, The Atlantic (08.03.2017), <https://www.theatlantic.com/technology/archive/2017/03/commercial-content-moderation/518796/> [https://perma.cc/XB2U-AW4W].

Gleichwohl fokussiert ein Teil der Forschung ganz spezifisch auf Regeln und Praktiken der Content-Moderation. Und mehr noch: Dieser neue Fokus „slices through the myth that they [the platforms] are neutral conduits, to reveal the inner workings, their animating logics, their economic imperatives, and the actual foodprint they leave on the dynamics of sociality and public discourse“ (Gillespie 2018a: 14). Das Konzept der Content-Moderation als grundlegendes Paradigma einer Governance durch Plattformen entfaltet sich in der Forschung in zwei Dimensionen: die formellen Regeln der Inholdemoderation, darunter die Nutzungsbedingungen und die Gemeinschaftsrichtlinien, und die Praktiken der Inholdemoderation, darunter die menschlichen und maschinellen Verfahren.

### ***Die Regeln der Content-Moderation: Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien***

Die privatrechtliche Grundlage der Content-Moderation bilden die formellen, öffentlich gemachten und explizierten sowie die organisationsinternen Regeln der Plattformorganisation. Die Richtlinien zu den Inhalten und zum Verhalten werden typischerweise in der Form von allgemeinen Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards formuliert (Price/Verhulst 2004; Gillespie 2018c). Die private Governance durch Verträge (*Private Ordering*) ist als wesentliches Paradigma der Ordnungsbildung in der Internet-Governance-Forschung mittlerweile umfangreich behandelt worden und dient rechts- und politikwissenschaftlichen Studien als konzeptioneller Fokus. Da das Paradigma der privaten Ordnungsbildung in der Kommunikationsregelung die Bedingungen für den Zugang zu und den Austausch von Informationen und Kommunikation für die Gesellschaft fundamental ändert, haben sich vor allem rechtswissenschaftliche Abhandlungen dieser Thematik angenommen (Reidenberg 1996; Elkin-Koren 1998; 2012; Lessig 1999; Benkler 2000; Bunker 2000; Mueller 2010; Bygrave 2013). Die Diskussion des Private Orderings wurde und wird nach wie vor mit einem Schwerpunkt auf der Produktion und dem Zugang zu urheberrechtlichen Werken sowie der Durchsetzung von Urheber- und anderen Eigentumsrechten im Internet geführt (Elkin-Koren 1998; 2004; Bridy 2010; Hofmann 2012; Burk 2012; Tusikov 2017).

Disziplinen außerhalb der Internet-Policy- und Governance-Forschung setzten sich erst kritisch mit den Vorgängen der privaten Regelung von Online-Kommunikation auseinander, als die Nutzerzahlen von Plattformen stiegen und die grenzübergreifenden

Kommunikationsdynamiken sichtbarer und erfahrbarer wurden. Die sozial- und kulturwissenschaftliche Forschung thematisiert seit etwa 2010 die vertraglichen Bedingungen, unter denen die wachsenden Online-Communitys der Plattformen geregelt werden. Dabei sind systematische und vor allem langfristige empirische Untersuchungen des Wandels der Regeln nach wie vor rar. In jüngster Zeit ist die Aufmerksamkeit für die Regeln der Plattformen sehr stark gestiegen. In jüngeren Arbeiten werden nun erstmals auch die Regeln der Plattformen untersucht und relevante Hinweise auf deren Entwicklung gegeben.

Gillespie (2018a) widmet sich in seinem jüngsten Werk eingehend den Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien verschiedener Plattformen als bedeutender Teil der Content-Moderation. Seine Perspektive ist indes keine institutionelle, sondern eine diskursiv-kulturelle. Er rekonstruiert die Regeln der Plattformen als „discursive performances“ (ebd.: 45 ff.), die mit dem Zweck kommuniziert werden, den Nutzer\*innen die Verfahren und Regeln der Moderation zu erklären. Empirisch untersuchte er die Regeln von mehr als 60 Plattformen, darunter Bild- und Videodienste, Blogs und App-Stores. In einigen nutzte er das Internet-Archiv, um alte Versionen und den Wandel nachzuvollziehen. Allerdings kann hier nicht von einer systematischen Darstellung und Analyse des Wandels dieser Regeln über mehrere Jahre gesprochen werden. Zudem beruhen Gillespies Ergebnisse auf einigen persönlichen Interviews, über die als methodischer Zugang jedoch nichts weiter gesagt wird. Ein bedeutendes Ergebnis von Gillespies Arbeit ist trotz allem ein plattformübergreifender Katalog von Kategorien unerlaubter Nutzerinhalten. Plattformen haben mit der Zeit gewisse Standardkategorien unerlaubter oder unerwünschter Nutzerinhalte entwickelt. Er führt diese Ähnlichkeit der Kategorien auf ähnliche Probleme mit Inhalten zurück, mit denen alle Plattformen früher oder später konfrontiert werden. Darüber hinaus beobachten und lernen Plattformbetreiber von der Kommunikationsregelung anderer (Gillespie 2018c).

Gillespies Blick ist der eines kritischen und bereits langjährigen Beobachters des Handelns der Plattformen. Dieses, so stellt er in einem Artikel fest (Ananny/Gillespie 2016), löst punktuell immer wieder öffentliche Kontroversen aus. Die Plattform-Governance, so wird hier argumentiert, wird dann durch plötzlich auftretende ‚Shocks‘ beeinflusst, durch die ein Zyklus der öffentlichen Empörung über das Handeln der Plattformen ausgelöst wird.

Der rechtswissenschaftliche Beitrag von Klonick (2017) ist wahrscheinlich am engsten mit den Fragestellungen dieser Arbeit verknüpft. Klonick hat eine empirisch fundierte Untersuchung der Regelwerke und des Regelungshandelns digitaler Plattformen vorgelegt, die im amerikanischen Rechtsverständnis und regulatorischen Rahmen verankert ist. Ihr Artikel basiert auf einem Methodendesign, der zeigt, dass die Plattformen neuerdings offener dafür sind, zum Prozess der Content-Moderation mehr Auskunft zu geben. So war es Klonick möglich, Interviews mit Repräsentant\*innen der Plattformen zur Entstehung und Weiterentwicklung der Plattformregeln durchzuführen. Dessen ungeachtet nutzte sie archivierte Materialien und interne Dokumente. Auf dieser Datenbasis beschreibt Klonick, wie drei große Online-Plattformen – Facebook, Twitter und YouTube – ihre Inhalte moderieren. Die Datengrundlage erlaubt es ihr zudem, das Konzept der Content-Moderation in den breiteren Diskussionszusammenhang einer Governance von Kommunikation und die Herausbildung eines Werteverständnisses zur freien Meinungsäußerung im privaten Sektor einzuordnen. Auf ein Ergebnis ihrer Untersuchung wurde zuvor bereits eingegangen: Klonick veranschaulicht, dass die Moderationssysteme der Plattformen zur Kuratierung der Nutzerinhalte von den amerikanischen Normen eines Rechts auf freie Meinungsäußerung und einer wahrgenommenen unternehmerischen Verantwortung geprägt werden (ebd.: 1616). Sie stellt außerdem fest, dass die Plattformbetreiber eine wirtschaftliche Notwendigkeit sehen, eine Umgebung zu schaffen, die die Erwartungen der Nutzer widerspiegelt. Die Interviews mit Repräsentant\*innen der Plattformen ermöglichten es Klonick, auch Details über längere Entwicklungsprozesse der Regeln, organisationsinterne Diskussionen und konkrete Entscheidungsverfahren in Erfahrung zu bringen. Die Veränderungen und Überarbeitungen am System der Content-Moderationen führt sie auf vier Einflüsse zurück:

1. Anfragen von Regierungen: Die Plattformarchitektur wird auch durch staatliche Eingriffe beeinflusst und unterliegt diesen. „This interference can be through the more direct need to comply with local laws and jurisdictions, or by the more subtle influences of government lobbying and requests“ (ebd.: 1650).
2. Medienberichterstattung: „The media do not have a major role in changing platform policy per se, but when media coverage is coupled with either (1) the collective action of users or (2) a public figure’s involvement, platforms have

historically been responsive“ (ebd.: 1652).

3. Einflüsse dritter Parteien: „Civil society and third-party groups had and continue to have an impact on the policies and practices of major social media platforms“ (ebd.: 1655).
4. Veränderungen durch den Prozess selbst: „[M]uch of the change in moderation policy and guidelines comes simply from the process of moderation. As new situations arise during moderation, platforms will both tweak current policy as well as develop new rules“ (ebd.: 1657).

Neben Einflüssen auf die Plattform von außen stellt Klonick regelmäßige Veränderungen am System der Content-Moderation auch aufgrund interner Beobachtungsprozesse und Diskussionen der Regelwerke und Verfahren fest. Dabei erkennt sie eine stärkere Hinwendung zu aktiven und proaktiven Verfahren, „than simply waiting for new types of content to filter through the system“ (ebd.: 1658). In dem Bewusstsein, dass die Erkenntnisse Klonicks auf den (zum Teil auch lückenhaften) Selbstauskünften von Vertreter\*innen der Plattformen beruhen, fundiert diese Arbeit dennoch grundlegend das Verständnis einer privaten Governance von Plattformen, die sich fortwährend im Kontext pluralistischer Normen, Akteur\*innen und Mechanismen institutionell herausbildet.

Insgesamt lässt sich konstatieren, dass neben den genannten nur noch wenige empirische Studien die Inhalte der öffentlich zugänglichen Regelwerke der Plattformen analysieren. Eine erste frühe Vergleichsstudie zu den Nutzungsbedingungen von Internet-Service-Providern erschien 2003. Die Autorinnen Sandra Braman und Stephanie Roberts (2003: 445) nahmen die privatrechtliche Natur der Ordnung für die Internetkommunikation zum Anlass, die Vertragsbedingungen von über 30 kommerziellen und nichtkommerziellen Telekommunikations- und Internetzugangsanbietern (ISPs) eingehend zu untersuchen. Die Ergebnisse ihrer Untersuchung deuten auf ein Wissensgefälle zwischen den Anbieter\*innen und den Nutzer\*innen hin, wenn es darum geht, welche Regeln existieren und wie diese angewendet werden. Zudem bestehe auch hinsichtlich der vertraglich fixierten Verantwortlichkeiten eine Asymmetrie: „ISPs do *not* want to be content providers but *do* want to control all content“ (ebd.: 438; Hervorhebungen im Original). Auf der einen Seite übertragen die Nutzer\*innen die Rechte an den Inhalten an die Anbieter\*innen, haften aber weiterhin unabhängig. Auf der anderen Seite übernehmen Anbieter\*innen kaum Verantwortung. Dieser Widerspruch in der Regelung von Verantwortung, bei der sich Unternehmen das Recht vorbehalten – aber eben nicht die Pflicht



auferlegen –, Nutzerinhalte zu entfernen, ist auch in den Nutzungsbedingungen von Plattformen festgehalten und hat sich als ein Prinzip der Governance-by-Platforms manifestiert (Gillespie 2018b: 205).

Braman und Roberts (2003: 423) gelangen zu dem Schluss, dass diese Vereinbarungen verfassungsrechtliche Standards in Bezug auf die Meinungsäußerungsfreiheit und die Privatsphäre der Nutzer\*innen missachten und dabei gleichzeitig neue Regeln für die Kommunikation setzen. Die Verträge, denen die Nutzer\*innen zustimmen müssen, wenn sie den Service nutzen möchten, bezeichnen sie daher als das *De-facto*-Gesetz für die heutige Internetkommunikation. Bis heute hat sich an dieser Einschätzung wenig geändert. Eduardo Celeste (2018) vergleicht die Regeln der Nutzungsbedingungen digitaler Plattformen mit verfassungsrechtlichen Schriften. Obwohl es sich um einen reinen Vertrag zwischen privaten Parteien handelt, so Celeste, übernehmen diese Regeln den traditionellen Fachjargon der Verfassungstexte und formulieren ihren Inhalt in Bezug auf gewisse Rechte, Grundsätze und Pflichten. Werden diese nach den Prinzipien der Rechtsstaatlichkeit bewertet (einvernehmlich, transparent, gleich und relativ stabil angewendet sowie fair durchgesetzt), stellen sich für Nicolas Suzor (2018) die Nutzungsbedingungen von Plattformen als wenig legitime Form der Governance dar. Luca Belli und Jamila Venturini (2016) erweitern den Bezugsrahmen ihrer empirischen Untersuchung der Nutzungsbedingungen noch einmal. Die Anwendung von Nutzungsbedingungen und anderen privaten Regeln der Kommunikation habe einen grundlegenden Einfluss auf die freiheitliche Ausübung der Menschenrechte von Internetnutzer\*innen „with particular regard to freedom of expression (innovation), the right to privacy and to due process“ (ebd.: 1).

Hinsichtlich der Wirkung dieser Verträge als Governance-Mechanismus für Online-Communitys, ihr Verhalten, ihre Kommunikation sowie für den Zugang zu Informationen fällt die Kritik in der Forschung deutlich aus. Fairfield (Fairfield 2008) beschreibt die Verträge als „anti-social contracts“ und weist auf die Gefahr die Kreativität virtueller Gemeinschaften hin. Er betont, dass vertragliche Regelungen prinzipielle Einschränkungen zur Folge haben, da sie naturgemäß nicht alle rechtlichen Bedürfnisse der kreativen Communitys abdecken könnten, und plädiert für die Weiterentwicklung des öffentlichen Rechts zur Unterstützung dieser Communitys. Für Emily Laidlaw (2010; 2015) stellen die Nutzungsbedingungen den Mechanismus dar, mit dem Plattformen den Zugang zu

Informationen und zur Teilhabe im Internet bestimmen. Damit seien Plattformen die neuen Information-Gatekeeper im Internet.

Ebenfalls mit einer expliziten Verbindung zur Meinungsfreiheit im Internet untersuchte Jillian C. York (2010) die Regelungspraktiken von fünf Plattformen – Facebook, YouTube, Flickr, Twitter und Blogger – hinsichtlich der Regeln zur Deaktivierung oder Löschung von Nutzerkonten. Das Ergebnis verdeutlicht, dass die Plattformen eigene Definitionen akzeptabler und nicht akzeptabler Formen der Kommunikation geben und durchsetzen und damit Einfluss auf die Bedingungen für Meinungsfreiheit im Internet nehmen. Die Standards, die diese privaten Plattformen anwenden, sind in der Regel pragmatisch und subjektiv und werden ständig überprüft sowie verfeinert. Gleichwohl macht York deutlich, dass die Plattformen selbst unter dem Druck der Regierungen stünden, die von ihnen fordern, bestimmte Inhalte zu unterdrücken. Privatwirtschaftliche Interessen, fragmentierte Rechtsrahmen sowie unterschiedliche Normen und Werte hinsichtlich der Kommunikation erfordern einen schwierigen Balanceakt, der im übertragenen Sinne die Herausbildung einer quasiöffentlichen Sphäre auf den Plattformen beschreibt, aber diesbezüglich keine klare Lösung gibt: „The question of who should determine what is acceptable speech on these quasi-public areas has no clear answer, nor is there an obvious way to determine the extent to which allowable content standards should be tailored to individual countries or regions“ (ebd.: 29).

Studien aus den folgenden Jahren reflektieren Ausschnitte der allgemeinen Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien Bezug nehmend auf bestimmte Kommunikationsphänomene oder Problemzusammenhänge.<sup>14</sup> Danielle Keats Citron und Helen Norton (2011) diskutieren beispielsweise die Regelung von Hassrede durch Plattformen. Die Sorge um potenzielle geschäftliche, ethische und instrumentelle Nachteile hat Plattformen dazu motiviert, ‚Hate Speech‘ als unzulässig in die Geschäftsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien aufzunehmen. Solche Schlüsselbegriffe wie ‚Hate Speech‘ werden dabei jedoch wenig spezifisch definiert, stellen Citron und Norton in ihrer damaligen Analyse fest (ebd.: 1458). Joanne Kuzma thematisiert Belästigungen in der Online-Kommunikation und erläutert, wie Schutzmaßnahmen technisch implemen-

---

<sup>14</sup> Es existiert eine Vielzahl von Studien, die sich spezifisch mit den Datenschutzregeln der Plattformen beschäftigen und diese auch systematisch sowie über einen längeren Zeitraum untersuchen. Umfangreich – mit über 60 Fällen – geschieht dies bei Kuzma (2011); die längerfristige Entwicklung der Facebook-Datenschutzrichtlinien wird bei Shore und Steinman (2015) nachvollzogen.

tiert werden (Kuzma 2013). Youmans und York (2012) zeigen anhand von Fallbeispielen auf, wie die Plattformen ihre Nutzungsbedingungen während der Unruhen des Arabischen Frühlings auslegten und so die Nutzung durch politische Aktivist\*innen gegen das Regime behinderten und erschwerten. Tatjana Milosevic (Milosevic 2016) hinterfragt die Wirksamkeit des derzeitigen Selbstregulierungssystems sozialer Netzwerke am Beispiel der Bekämpfung von Cybermobbing unter Kindern. Was die Regelung hinsichtlich extremistischer und terroristischer Inhalte betrifft, kommt Citron (2018: 5) zu dem Schluss, dass die Veränderung der Plattformregeln in diesem Fall weniger eine freiwillige Marktentscheidung gewesen, sondern vielmehr als Reaktion auf den Druck von Regierungen vorgenommen worden sei – insbesondere aufgrund einer drohenden europäischen Regulierungslösung.

Schließlich hat die Forschung auch die prinzipiellen Mechanismen des Zustandekommens der vertraglichen Vereinbarungen zwischen Plattformen und Nutzer\*innen thematisiert. Durch ein einfaches Anklicken eines Buttons stimmen die Nutzer\*innen freiwillig allen Plattformregeln zu. Dass alle Nutzer damit wirklich den Regeln zustimmen und diese akzeptieren würden, wurde als „die größte Lüge des Internet“ (Obar/Oeldorf-Hirsch 2018) entlarvt. In Studien konnte nachgewiesen werden, dass die Nutzer\*innen die Regeln weder vollständig lesen noch verstehen oder dass sie diese gar als störend empfinden und ignorieren (ebd.; vgl. auch Bakos et al. 2014). So steht wiederholt die Empfehlung bzw. Forderung im Raum, die Regeln klarer, konsistenter und transparenter zu formulieren und den Nutzer\*innen zu vermitteln und darüber hinaus auf Verstöße der Richtlinien auch zu reagieren (Newland et al. 2011: 3).

Auffällig ist, dass diejenigen Stimmen, die in den Regeln positive Effekte einer kosteneffizienten und vertrauensfördernden Koordinierung des Nutzerverhaltens im Sinne des traditionellen Community Managements sehen (Baron 2002), im Laufe der Zeit einer kritischen Forschung wichen. In dieser wird zwar anerkannt, dass Plattformen die Freiheit besitzen, auch außerhalb des rechtlichen Rahmens Inhalte und kommunikative Verhaltensweisen als erlaubt oder nicht erlaubt zu definieren. Nichtsdestotrotz wird in den vielfältigen Problemzusammenhängen der Studien stets verdeutlicht, wie sehr private Regeln die Kommunikation der Nutzer\*innen dominieren, ohne dass dabei Details der Verfahren der Anwendung, der Durchsetzung und der Entscheidung transparent nachvollzogen werden können. Während die Plattformen die Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien öffentlich zugänglich machen müssen, thematisiert und kriti-

siert die Forschung die fehlende Transparenz gerade bei den Praktiken der Durchsetzung von Regeln.

### ***Die Praktiken der Content-Moderation: Die maschinelle und menschliche Arbeit zur Durchsetzung der Regeln***

Die im Folgenden genannte Literatur bezieht sich auf die Entscheidungsfindung durch private Unternehmen als Akteur\*innen einer Governance für die Online-Kommunikation, die, wie weiter oben festgestellt wurde, nach anderen Logiken und unter Verwendung anderer Instrumente eine Ordnungsbildung etabliert hat. Die Content-Moderation von Plattformen funktioniert heute als Hybridmodell, das zum einen automatisierte und nutzerbasierte Verfahren der Inhaltskuratierung sowie -filterung und zum anderen ein hohes Maß an menschlicher Moderatorenarbeit vorsieht.

Die algorithmische Steuerung der Kommunikation ist ein Forschungsthema, das die Media-Governance-Forschung mit der Techniksoziologie verbindet (Katzenbach 2013; Musiani 2013; Napoli 2014). Im Zusammenhang mit der Content-Moderation und der allgemeinen Kuratierung der Nutzerinhalte thematisiert die Forschung die verschiedenen Funktionen algorithmengetriebener Verfahren. Diese durchsuchen Kommentare vor der Veröffentlichung; sie erkennen und filtern illegale oder gefährliche Inhalte (Sandvig et al. 2014), sortieren und strukturieren Inhalte auf dem Newsfeed (Sandvig 2014), konstruieren so Sichtbarkeit und Unsichtbarkeit (Bucher 2012; 2017) und personalisieren das allgemeine Nutzererlebnis (Napoli 2015). Diese Forschung zur algorithmischen Steuerung der Kommunikation betont, dass hinter den Algorithmen immer auch menschliche Entscheidungen stehen. Unter dieser Prämisse wurde der Frage, inwiefern über die zugrunde liegenden Software-Prozesse auch eine ‚algorithmische Macht‘ ausgeübt werden kann, besondere Aufmerksamkeit geschenkt (Beer 2009; Mager 2012). Daran anlehnend wurde ebenfalls Fragen nach den ideologischen Leitvorstellungen dieser Systeme, einer möglichen Verzerrung der erzeugten Ergebnisse und nach dem Diskriminierungspotenzial algorithmisch-basierter Entscheidungen nachgegangen (Bozdag 2013).

Neben den technisch implementierten Mechanismen der Content-Moderation lag in den vergangenen Jahren ein großes Interesse auf den menschlichen Anteilen an diesen Systemen. Die Plattformen haben heutzutage eine komplexe Organisation von Arbeitskräften zusammengestellt, die die Moderation übernehmen. Diese Arbeit setzt sich zu-

sammen aus „company employees, temporary crowdworkers, outsourced review teams, legal and expert consultants, community managers, flaggers, administrators, moderators, superflaggers, nonprofits, activist organizations, and the entire user population“ (Gillespie 2018b: 201).

Die Content-Moderation der Plattformen basiert zu einem großen Teil auf den Meldungen der Nutzer\*innen. Das sogenannte Flagging oder Reporting unerwünschter oder anstößiger Inhalte durch die Nutzer\*innen ist mittlerweile ein allgegenwärtiger Governance-Mechanismus, der Plattformen auf problematische Inhalte hinweist, damit diese überprüft werden können (Crawford/Gillespie 2016). Die sukzessive Einführung technischer Features wie Buttons, Flag-Buttons und Tags stellt indes nicht nur eine bessere Kontroll- oder Ausdrucksmöglichkeit für die Informations- und Kommunikationsbedarfe der Nutzer\*innen dar, sondern mit diesen wird jede Interaktion der Nutzer\*innen auch in zusätzliche auswertbare Daten umgewandelt (Goodwin et al. 2016). Plattformen haben zudem sogenannte *Trusted Flagger Programs* initiiert, mit denen die Arbeitskraft ausgewählter Plattformnutzer\*innen und externer Akteur\*innen kooptiert wird, um eine private Governance-Infrastruktur zur Durchsetzung der Plattformrichtlinien zu erstellen. Plattformen priorisieren hierbei die Überprüfung von Inhalten, die von vertrauenswürdigen Personen oder Organisationen als inakzeptabel gemeldet wurden (NYU 2017; Schwemer 2018).

Besonders kritisch registrierten die allgemeine Öffentlichkeit und auch die Forschung die Auslagerung bestimmter Dienstleistungen der Content-Moderation, mit denen dritter Vertragspartner\*innen beauftragt wurden. Insbesondere standen dabei die Arbeitsbedingungen sowie die psychischen und gesundheitlichen Folgen derjenigen Personen im Fokus, die im Schichtbetrieb einen Teil der gemeldeten Inhalte final begutachten (van Doorn 2017; Cohen 2008). Ein Großteil dieses Verfahrens, das eine ganze Industrie der „Commercial Content Moderation“ entstehen ließ (Roberts 2014; 2016), iist erst durch investigative Berichte und Dokumentationen sowie durch aufwendige Forschung ans Licht gekommen.

Jede Plattform bedient sich heute einer Kombination aus automatisierter Filterung, dem Melden von Verstößen sowie der menschlichen Überprüfung mittels Moderatoren. Gillespie fasst zusammen: „Platforms moderate (through removal, filtering, and suspension); they recommend (through news feeds, trending lists, and personalized suggestions); and they curate (through featured content and front-page offerings)“ (Gillespie

2018b: 202). Um sicherzustellen, dass die Inhalte legal, relevant und wertvoll sind, nehmen die Plattformen Einfluss auf die Inhalte und personalisieren das Nutzungserlebnis für jeden einzelnen Nutzer/jede einzelne Nutzerin. All diese Mechanismen sind tägliche Praxis der Plattformen und unterliegen dabei gleichzeitig ständigen Anpassungen und Veränderungen.

#### 4 Zwischenfazit: Die Komplexität der Verantwortlichkeiten und Governance-Mechanismen

Der vorangegangene Literaturüberblick hat den gegenwärtigen Stand der Forschung anhand dreier Schlüsselbegriffe sortiert, die für die hier im Zentrum stehenden digitalen Kommunikationsplattformen verwendet werden: Je nach Disziplin und Erkenntnisinteresse ist die Rede von sozialen Online-Netzwerken, Internet-Intermediären oder von digitalen Plattformen. Die Begriffe transportieren jeweils eine bestimmte Perspektive, die den Gegenstand dieser Arbeit in einen Kontext setzt und durch neuere Befunde der kritischen Plattformforschung gewinnbringend fundiert. Die Unterscheidung ist daher vor allem eine analytische, die in der Forschungsrealität nicht in dieser Trennschärfe zu finden ist. Bei der Beschreibung des Social-Media-Phänomens kommt es stets zu begrifflichen Überlappungen und Varianten. Es zeichnet sich die Emergenz einer alternativen Perspektive auf das Phänomen der sozialen Online-Netzwerke ab. Während es in den Anfängen der Forschung vorwiegend um Nutzungspraktiken ging, nehmen neuere Arbeiten eher die technischen Plattformen und das Regelungshandeln ihrer kommerziellen Betreiber in den Blick.

Forschungsgegenstand einer Reihe früher Studien waren die unzähligen Episoden und pluralen Praktiken der Nutzung sozialer Online-Netzwerke. Diese Perspektive beleuchtet auf der Mikroebene eingehend die Konstellationen zwischen Social-Media-Angeboten und individuellen Nutzungshandlungen. Die kommunikationswissenschaftliche Mediennutzungs- und Medienwirkungsforschung leistet hier seit mehreren Jahren grundlegende Arbeit. Die facettenreiche Forschung spiegelt die zunehmende Durchdringung beinahe aller gesellschaftlichen Lebensbereiche durch die Nutzung sozialer Netzwerke wider – von der privaten interpersonalen Laienkommunikation bis hin zu einer

professionellen Massenkommunikation. Es hat sich eine private Infrastruktur für die öffentliche Kommunikation manifestiert, die die nationalstaatlichen Grenzen überschreitet. Die Dienste werden dabei wiederholt von verschiedensten Akteur\*innen zur Austragung von Konflikten und undurchsichtigen Interessen genutzt und sind damit zu Orten des Politischen geworden. Die Forschung zur Nutzung sozialer Online-Netzwerke reflektierte so auch den Missbrauch sozialer Netzwerke und problematische Verhaltensweisen. Dabei reichten die Themen von individuellen Beleidigungen bis hin zu Bedrohungen der öffentlichen Sicherheit durch extremistische und terroristische Propaganda. Problematische Inhalte und Nutzungsweisen skalieren mit dem Wachstum der Nutzerzahlen. Sie tragen zu den grenzübergreifenden, kommunikativen Dynamiken in sozialen Netzwerken bei. Eine Reaktion – oder auch Nichtreaktion – der Dienste oder politischen Entscheider\*innen auf die Probleme beeinflusst und verändert in erheblichem Maße die Bedingungen, unter denen kommuniziert wird. Im Ergebnis tritt zutage, dass die Dynamiken grenzüberschreitender Kommunikation den Druck sowohl auf die öffentlichen als auch auf die privaten Regelungssysteme erhöhen.

Die eigentliche Governance-Perspektive vollzieht sich analytisch in zwei Dimensionen: einer Governance *von* Plattformen und einer Governance *durch* Plattformen. Ersteere fokussiert auf den normativen und rechtlichen Regelungskontext auf der Makroebene. Im Zentrum dieser Forschungsperspektive steht der Begriff des Online-Intermediärs. Die hier insbesondere von den Politik- und Rechtswissenschaften geprägte Forschung referenziert wiederkehrend auf den normativen Rahmen der Menschenrechte, insbesondere auf die Bedingungen für die Meinungsfreiheit im Internet. Diese Forschung forcierte nun also eine andere Perspektive auf soziale Netzwerke, indem sie begann, die Rolle der Internetunternehmen als privatwirtschaftliche Akteure im Geflecht transnationaler Internet Governance sowie als neue Intermediäre der Kommunikation zu adressieren. In diesem Zusammenhang wurde die Bedeutung der Internet-Intermediäre als Proxys für staatliche Internetzensur und Regulationsmaßnahmen hervorgehoben. Diese Regulierungsstrategie – ob nun von autoritären oder von demokratischen Staaten durchgesetzt – zielt dabei auf die populären Online-Intermediäre, um eine staatliche Kontrolle der Internet-Infrastruktur oder der Kommunikation zu erreichen. Die Privatisierung staatlicher Rechtsdurchsetzung hat sich normalisiert. In den Blick geraten nun auch die verschiedenen Rechtsrahmen, in denen Internet-Intermediäre handeln. In den USA, in der Europäischen Union sowie in anderen liberalen Demokratien wird hier eine prinzi-

pielle Befreiung von der rechtlichen Haftung von Intermediären für die Verbreitung nutzergenerierter Inhalte geregelt. Mit dem Ziel, die Meinungsfreiheit und den Fluss von Informationen möglichst ungehindert zu ermöglichen, wird Internet-Intermediären und Plattformen ein rechtliches Privileg gewährt. Weiterhin zeigte sich, dass das Haftungsprivileg eine private Kommunikationsinfrastruktur von Plattformen erst ermöglicht hat und eine private Governance der Plattformen damit rechtlich kodifizierte.

Schließlich knüpft daran eine dritte Forschungsperspektive an, die den Kern einer Governance *durch* Plattformen betrifft und damit die Mesoebene der Organisation betont. Die Critical Platform Studies stellen den Begriff ‚Plattform‘ in den Mittelpunkt, der ein soziotechnisches Verständnis der Regelung von Kommunikation vermittelt. Die Erforschung der Bedingungen, die kommerzielle Plattformen an die Kommunikation ihrer Nutzer\*innen stellen, werden hierbei durch techniksoziologische, kulturwissenschaftliche oder politökonomische Ansätze begründet. Als das grundlegende Konzept einer Governance durch Plattformen hat sich die Content-Moderation herausgestellt. Nach wie vor lassen sich nur wenige Details zu den organisationsinternen Regeln und Praktiken für die Moderation von Nutzerinhalten in Erfahrung bringen. Konzeptionell konnte allerdings geklärt werden, dass die vertraglichen Vereinbarungen in Form von Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien die institutionelle und rechtliche Basis der Content-Moderation darstellen. Die Praktiken und Verfahren der Content-Moderation bestehen heutzutage aus hybriden Modellen vollständig automatisierter, Community-basierter sowie menschlicher Entscheidungen durch Moderator\*innen. Vereinzelt wurde sich in Studien auch empirisch den öffentlich zugänglichen Plattformregeln gewidmet, wobei systematische Analysen zu längerfristigen Veränderungen rar sind. In den Studien wird aber dennoch wiederkehrend die Relevanz dieser Regeln als ein neues Ordnungsparadigma für die Online-Kommunikation und gleichzeitig als ein Instrument der Plattformen, mit dem diese die Content-Moderation kommunikativ vermitteln, betont.

Es wird nun im Folgenden darum gehen, genau dieses institutionelle Fundament einer Governance durch Plattformen anhand ihrer Merkmale genauer zu charakterisieren sowie deren Genese und Veränderung über die vergangenen Jahre zu rekonstruieren. Die öffentlich zugänglichen Plattformregeln – dies wurde in der bisherigen Forschung deutlich – sind nicht stabil, sondern unterliegen Veränderungen, die durch die Plattform selbst, durch die kommunikativen Verhaltensweisen der Nutzer\*innen oder durch die Normen, Regeln und Interessen von Akteur\*innen im weiteren Kontext der Plattformen



hervorgerufen werden. Soziale Netzwerke werden für alle möglichen Zwecke und für alle möglichen Arten der Kommunikation genutzt. Die Problembereiche der Kommunikation wie die politischen Diskurse haben sich im Lauf der Zeit geändert. Sie beeinflussten dabei auch, wie sich die Plattformen selbst um neue Verhaltensweisen der Nutzer\*innen organisieren und neue Prozesse sowie Strukturen etablierten. Das Forschungsfeld einer Plattform-Governance muss diese Kontexte, in die das Regelungs-handeln der Plattformen einbettet ist und die gleichzeitig durch das Handeln der Plattformen gestaltet werden, berücksichtigen.

Zusammenfassend formuliert verdeutlicht der bisherige Stand der Forschung mit allen verwendeten Begriffen die Komplexität der Verantwortlichkeiten für die Regelung der Online-Kommunikation und die Vielfalt an Regelungsmechanismen, die angewendet und diskutiert werden. Plattformen werden dabei als privatwirtschaftliche Unternehmen, als globale Akteure, die die Bedingungen der Meinungsfreiheit im Internet beeinflussen, oder als soziotechnische Konstrukte verstanden. Im übertragenen Sinne stehen Plattformen damit in der Mitte, rechtlich und praktisch gesehen zwischen verschiedenen gelagerten internen und externen Interessen, zwischen fragmentierten Regelungsebenen und Regelungsautoritäten, zwischen den Ansprüchen einer neutralen Vermittlung und einer aktiven Regulierung (Gillespie 2018c). Als zentrale Orte für grenzüberschreitende Kommunikation stehen sie aber immer im Fokus einer öffentlichen Diskussion um die Verantwortung für die Ausübung von Meinungs- und Informationsfreiheit.

Fragen dazu, wie sich eine Plattform-Governance gesellschaftlich legitimiert, welche Verantwortung Plattformen für die gesellschaftliche Kommunikation als Ganzes tragen oder wie die Verantwortung von Plattformen auch institutionalisiert werden kann, werden von der Forschung in den vergangenen Jahren verstärkt aufgeworfen (Helberger et al. 2018; van Dijck et al. 2018). Die Evaluation der Governance anhand menschenrechtlicher Prinzipien (Suzor et al. 2018) oder nach dem Prinzip der Rechtsstaatlichkeit (Suzor 2018), die Implementierung besserer Verfahren zum Umgang mit Beschwerden der Nutzer\*innen und der allgemeinen Öffentlichkeit (Gillespie 2018b: 203) sowie eine größere Transparenz hinsichtlich interner Entscheidungsverfahren (Plantin 2018) stehen dabei als Ansätze und auch Forderungen im Raum. Vermittelt wird die Suche nach ausgewogenen Lösungen für die Vielzahl an Dilemmata, die eine private Regelung von Kommunikation und Meinungsfreiheit mit sich bringt. Auch hier wird sich nicht abschließend klären

lassen, wie das Ideal einer ausgewogenen und zukunftsicheren Lösung aussehen kann. Klar ist jedoch, dass die privaten Regeln und Praktiken von Plattformen für die Online-Kommunikation die bestehenden Leitbilder einer kommunikativen sozialen Ordnung herausfordern.

# III Die Herausbildung einer privaten Governance als Wandel institutioneller Regeln im Diskurs

Nachfolgend werden die Herausbildungsprozesse einer privaten Governance der Plattformen für die Kommunikation ihrer Nutzer\*innen theoretisiert. Der an die Wissenschaft gerichtete theoretische Vorschlag dieser Abhandlung besteht darin, die Emergenz einer privaten Governance als Wandel institutioneller Regeln im Diskurs zu begreifen. Der in dieser Studie eingeschlagene Weg beginnt mit der Diskussion geeigneter theoretischer Konzepte und Befunde und wie sich die Arbeit zu diesen verhält.

Dementsprechend wird in drei Schritten vorgegangen: Zunächst stellt sich die Aufgabe, den Begriff ‚Governance‘ zu klären. Es handelt sich hierbei um einen interdisziplinären Brückenbegriff, der erst in der theoretischen Erarbeitung und kontextbezogenen Anwendung seinen Mehrwert erlangt. Der Kontext für diese Arbeit ist die Media-Governance-Forschung der Kommunikationswissenschaft, die sich in jüngster Zeit wieder verstärkt der Institutionstheorie und insbesondere den neuen institutionstheoretischen Ansätzen zuwendet. Diese Arbeit knüpft an die Relevanzbeschreibungen der Forscher\*innen in dieser Disziplin an.

Im zweiten Schritt wird der Governance-Begriff präzisiert, indem die institutionellen Merkmale einer ‚privaten‘ Governance für die grenzüberschreitende Kommunikation konzeptionell herausgearbeitet werden. Die Beteiligung privatwirtschaftlich organisierter Akteur\*innen an der Regelung öffentlicher und privater Kommunikation ist nicht nur konzeptionell in Form von Selbstregulierungs- und Selbstorganisationsmodellen etabliert, sondern stellt in zahlreichen demokratischen Mediensystemen eine bewusst öffentlich implementierte und geübte Regulierungspraxis dar. Wie im Folgenden ausgeführt wird, ergibt sich mit Blick auf die Regelung der Online-Kommunikation allerdings die Notwendigkeit, den Modellen von Selbstregulierung und Selbstorganisation ein weiteres Modell privater Ordnungsbildung hinzuzufügen und dieses hinsichtlich der neuen institutionellen Merkmale schärfer zu konturieren. Daher werden die Überlegungen zu einer privaten transnationalen Governance im Internet, das Ordnungsparadigma des Pri-

vate Orderings sowie das Instrument des Vertrags (insbesondere des Standardvertrags) als rechtliches Korrelat dieser Ordnungsbildung schrittweise erörtert und in Bezug zum Untersuchungsgegenstand gesetzt.

Damit ist das erforderliche Fundament für die theoretische Argumentation gelegt, sodass schließlich im dritten Schritt der Frage nach Herausbildungsprozessen dieser Form von Governance nachgegangen werden kann. Es gilt, die dynamische Entwicklung einer privaten Governance – verstanden als zwischen institutionellem Wandel und Kontinuität abwechselnden Phasen – zu plausibilisieren. Mithilfe diskursiv und kommunikativ verstandener Institutionalisierung und Deinstitutionalisierung sollen die Prozesse der Herausbildung einer privaten Governance konzeptionell in der neuen Institutionentheorie verortet werden. Diese Ansätze stellen die Institutionalisierung von Regeln, Programmen und Leitideen unter den Bedingungen von öffentlicher Diskussion und Kommunikation ins Zentrum ihrer Erklärungslogik. Zugleich schlagen sie die methodologische Brücke zur Diskursanalyse, mit deren Hilfe die Beantwortung der Fragen letztlich empirisch umgesetzt werden soll.

Zusammenfassend formuliert wird mithin das Ziel zu erfüllen sein, Governance sinnvoll im Kontext institutionentheoretischer Regelungsansätze zu verorten, darauf aufbauend die institutionellen Merkmale einer privaten Governance für die grenzüberschreitende Online-Kommunikation herauszuarbeiten und schließlich einen Ansatz zu erstellen, der einen besonderen Fokus auf die dynamischen Herausbildungs- und Wandlungsprozesse der Governance in diesem Bereich legt.

## 1 Begriffarbeit: Der Mehrwert einer institutionentheoretischen Governance-Perspektive

Governance legt ein institutionalistisches Denken nahe (Mayntz 2006). Den Argumentationszusammenhang für die vorliegende Arbeit bietet die Media-Governance-Forschung innerhalb der Kommunikationswissenschaft. Diese hat in mehrfacher Hinsicht bereits auf die Institutionentheorie als eine gewinnbringende Theorie für ihre Disziplin verwiesen (u.a. Galperin 2004; Donges 2006; 2007b; D’Haenens et al. 2010; Jarren/Donges 2007; Künzler et al. 2013a; Puppis 2010b; Katzenbach 2012; Jarren 2016). Christian

Katzenbach (2018) hat jüngst einen umfangreichen Forschungsüberblick zur Fundierung von Media Governance durch die Institutionentheorie erarbeitet. Die Media-Governance-Forschung hat sich dabei vor allem neoinstitutionalistischen Ansätzen zugewandt, um die Strukturen, Prozesse und Mechanismen der Ordnungsbildung im Medienbereich zu beschreiben.<sup>15</sup> In dieser Arbeit wird an die genannten Forschungsbeiträge und Relevanzbeschreibungen angeknüpft. Zunächst soll jedoch der Governance-Begriff eingehender geklärt werden.

### **1.1 Governance als interdisziplinärer Brückenbegriff und die Aufgabe der Erarbeitung**

Der Begriff ‚Governance‘ ist heutzutage allgegenwärtig. Er findet in der Gesellschaft vielfältige Verwendung, und über den alltäglichen Sprachgebrauch hinaus hat sich seine Nutzung innerhalb verschiedener wissenschaftlicher Disziplinen gefestigt (Benz et al. 2007). Seinen Ursprung hat der Begriff in der Transaktionskosten-Ökonomie der Wirtschaftswissenschaften; ‚Corporate Governance‘ verweist auf die Trennung von Eigentum und Kontrolle in Unternehmen. Eine zweite Wurzel liegt in der politikwissenschaftlichen Policy-Forschung. Die ‚Global Governance‘ aus den internationalen Beziehungen fokussiert auf transnationale Problemlösungsansätze über das nationalstaatliche System hinaus. Das Paradigma einer ‚governance without government‘ wiederum verweist auf die Ordnungsbildungskapazitäten der gesellschaftlichen Selbstorganisation. In der Entwicklungspolitik wird stärker normativ geprägt von ‚good Governance‘ gesprochen, womit Programme für eine bessere Praxis des Regierens gemeint sind. Dieser knappe Überblick verdeutlicht die vielfältigen Wurzeln und Verwendungsweisen des Governance-Begriffs. Wiederholt wurde Governance daher als ein interdisziplinärer Brückenbegriff herausgestellt, dessen große Stärke darin besteht, „verschiedene disziplinäre Fachdiskurse und ihre Ergebnisse miteinander zu verkoppeln“ (Schuppert 2006: 373; vgl. auch Kersbergen/Waarden 2004; Benz/Dose 2010; Donges 2007c; Puppis 2010b). Mittlerweile liegen zahlreiche Übersichtswerke zur Governance-Forschung vor, die die Debattenstränge und die jeweilige Begriffsverwendung in den unterschiedlichen Disziplinen thematisieren. Der generelle Erfolg des Leitbegriffs der Governance wird dabei offensichtlich, kann

---

<sup>15</sup> Obwohl die Media-Governance-Forschung sich zu rechtlichen Diskursen im Medienbereich äußert, verfolgt sie insofern keine Zielsetzung in einem rechtlich-normativen Sinne.

dieser doch die Erkenntnis wachsender sozialer Interdependenzen und neuer Formen und Verfahren zu deren Bewältigung begründen.

Die Vielfalt und die gleichzeitige Selbstverständlichkeit der Verwendung des Leitbegriffs reichen allerdings nicht aus, um dessen Mehrwert umfänglich gerecht zu werden. Umso bedeutender erscheint die Frage, die Arthur Benz und Nicolai Dose (2010) in einem Buchbeitrag aufwerfen: Verbindet sich mit der wissenschaftlichen Verwendung des Begriffs ‚Governance‘ eine wirklich neue Sichtweise auf die Gesellschaft, oder handelt es sich lediglich um einen modischen Anglizismus? Die Autoren beantworten die Frage, indem sie der disziplinären Verwendung des Begriffs tiefergehend nachspüren und somit die Bandbreite der Bedeutungsvarianten des Begriffs erarbeiten. Je nach Erkenntnisinteresse, so ein Ergebnis ihrer Untersuchung, changieren die Auffassungen der Disziplinen, welche gesellschaftliche Ordnungsbildung mit Governance beschrieben werden soll. Und dennoch – dies ist ein weiteres Ergebnis – ergibt sich aus der theoretischen Vielfalt ein gemeinsamer Begriffskern.

Im Zentrum von Governance stehen nach Benz und Dose (ebd.: 25) die Tätigkeiten des Regierens, des Steuerns und des Koordinierens: zum einen die Art und Weise dieser Tätigkeiten und zum anderen die prozessualen, strukturellen, funktionalen und instrumentellen Aspekte dieser Tätigkeiten. Das darin zum Ausdruck gebrachte interaktive Handeln wird an späterer Stelle noch eine weitere konzeptionelle Brücke liefern. Zuvor steht jedoch noch einmal der Begriffskern im Fokus: Benz und Dose spezifizieren vier Bedeutungsinhalte, die den Begriff gemeinsam tragen: (1) Governance ist das Steuern und Koordinieren von Akteuren mit dem Ziel der Bewältigung von Interdependenzen zwischen individuellen, kollektiven oder kooperativen Akteuren. (2) Die Basis dieser Aushandlungsbeziehungen bilden institutionalisierte Regelsysteme, die sich überlappen oder kombiniert werden. (3) Steuern und Koordinieren bringen verschiedene Interaktionsmuster und Modi kollektiven Handelns hervor. (4) Governance will ebendiese Tätigkeiten und Prozesse erfassen und überschreitet dabei „in aller Regel Organisationsgrenzen, insbesondere aber auch die Grenzen von Staat und Gesellschaft [...]“ (ebd.: 25 f.).

Ein Mehrwert der Governance-Perspektive ist es, dass diese den Blick auf Regelstrukturen zwischen vielfältigen, netzwerkartig miteinander verbundenen Akteur\*innen und auf die Auswirkungen dieser Regelstrukturen auf die Akteur\*innen und ihr Verhalten lenkt (Mayntz 2006: 16). Das besondere Potenzial von Governance als einer analytischen Perspektive besteht darin, Strukturen, Mechanismen und Wirkungen, also Formen

der Interdependenzbewältigung, innerhalb gesellschaftlicher Teilbereiche und zwischen diesen dynamisch zu verstehen und zu beschreiben. Diese Betrachtungsweise, so formulieren es Benz et al. andernorts, stellt einen „analytischen Werkzeugkasten zur Beschreibung und zum Verstehen kollektiven Handelns“ bereit (Benz et al. 2007: 18).

Aus dieser allgemeinen Betrachtung der Leistungsfähigkeit einer Governance-Perspektive ergibt sich jedoch auch die Erkenntnis, dass der Begriff notwendigerweise erst erarbeitet werden muss, wenn das Analysepotenzial genutzt werden soll.

„Wenn wir den Begriff verwenden, so stehen wir damit vor der Aufgabe, seine Merkmale kontextbezogen zu präzisieren und die analytische Perspektive mit geeigneten Theorien und Methoden der empirischen Forschung umzusetzen. [...] Insofern steht man mit dem Governance-Begriff immer am Beginn der wissenschaftlichen Arbeit“ (Benz/Dose 2010: 33).

Wie die Autoren klarstellen, verbindet sich mit Governance mithin nicht automatisch eine bestimmte Theorie. Sie ist vielmehr als eine analytische Perspektive zu verstehen, mit der Strukturierungseffekte sozialen Handelns in ihrer Spannbreite und Interdependenzen erfasst werden können. Dies bedeutet auch, dass der Governance-Begriff für jeden Regelungskontext zu erarbeiten ist. Governance muss in einen Argumentationszusammenhang gebracht werden, um einer bestimmten Betrachtungsweise Ausdruck zu verleihen.

## **1.2 Media Governance und der Mehrwert einer institutionalistischen Denkweise**

Als theoretische Fundierung, in der sich diese Arbeit insbesondere verortet und mit einem eigenen Beitrag positioniert, dient folglich der Neoinstitutionalismus. Dessen theoretische Entwicklung und Abgrenzung von älteren institutionalistischen Ansätzen ist dabei schwerpunktmäßig durch die Stärkung oder gar die „Radikalisierung der Prozessperspektive“ charakterisiert worden (Hasse/Krücken 2015: 64). Mithilfe eines Sets grundständiger Konzeptualisierungen, bestehend aus Akteur\*innen, Institutionen sowie institutionellen Regeln und Praktiken, bieten die neoinstitutionalistischen Ansätze somit vor allem Hinweise auf institutionelle Wandelungsprozesse. Gerade diese will sich die vorliegende Arbeit zunutze machen.

Eine institutionalistische Sichtweise hat sich für die Media-Governance-Forschung als geeignet erwiesen, um neue Fragestellungen an die Disziplin zu richten und beant-

worten zu können (Schuppert 2006: 432). Die Anfänge dieser Diskussion in der deutschsprachigen Forschung lassen sich auf einen Vorschlag von Otfried Jarren und Patrick Donges aus dem Jahr 2001 zurückführen, die die Institutionalisierung von Verhandlungssystemen bereits als eine „Governancestruktur zwischen Markt und Hierarchie“ zu verstehen versuchten (Jarren/Donges 2001: 45). Begrifflich und konzeptionell knüpft die deutschsprachige Media-Governance-Forschung (Donges 2007b; c; Jarren 2007a; b; Katzenbach 2018) an die soziologische Fassung von Stefan Lange und Uwe Schimank an, die Governance als „Muster der *Interdependenzbewältigung* zwischen Akteuren“ durch eine institutionalisierte Handlungsabstimmung verstehen (Lange/Schimank 2004: 18–19; Hervorhebung im Original). Diese Sichtweise liegt auf der Linie des Begriffskerns von Governance, wie Benz und Dose ihn herausgearbeitet haben (Benz/Dose 2010: 25).

Der Mehrwert einer Governance-Perspektive wurde vor allem in einer adäquateren Beschreibung der Gestaltungsmöglichkeiten gegenwärtiger Medienpolitik gesehen, die sich vom traditionellen Verständnis einer hierarchisch-rechtlichen Medienpolitik in Form von Government gelöst hat (Jarren 2007a). Als eine weitere Leistung einer kommunikationswissenschaftlichen Auffassung von Governance wurde die umfassendere plurale Definition von Akteursbeziehungen und der Vielfalt formeller Regelungsformen betont, die eben auch private Akteur\*innen in Regulierungsprozesse inkludiert (Katzenbach 2018: 34 f.). So verweist die Media-Governance-Forschung wiederkehrend auf die Nützlichkeit einer breiten Governance-Definition, etwa die von Renate Mayntz (2006), die Governance als das „Gesamt aller nebeneinander bestehenden Formen der kollektiven Regelung gesellschaftlicher Sachverhalte [versteht]: von der institutionalisierten zivilgesellschaftlichen Selbstregulierung über verschiedene Formen des Zusammenwirkens staatlicher und privater Akteure bis hin zu hoheitlichen Handeln staatlicher Akteure“ (ebd.: 15).

Folglich verweist die Media-Governance-Forschung auf die Institutionentheorie als geeignete Fundierung. In einem Theorievergleich für die Governance der Medien zeigt Donges auf, dass mit der Verwendung des Governance-Begriffs eine institutionalistische Perspektive eingenommen wird, die stärker noch als die Steuerungstheorie auf Regelungsstrukturen und -prozesse abhebt und weniger auf handelnde Akteur\*innen und ihre Intentionen (Donges 2007a: 78 f.). Die institutionalistische Denkweise von Governance gestaltet zudem die Breite des Institutionenbegriffs zu einem theoriestrategischen Vorteil, „bietet er doch die Chance, ihn als Brücke zu nutzen, um unterschiedliche Theo-



rieansätze zwischen einzelnen sozialwissenschaftlichen Disziplinen wie auch den einzelnen Theorieebenen (Makro-, Meso- und Mikroebene) zu verknüpfen und wechselseitig fruchtbar zu machen“ (Donges 2006: 564). Die Governance-Perspektive mit all ihren Stärken und Schwächen einer institutionellen Perspektive auf die Medienpolitik (Donges 2007a: 78f.) hat sich demzufolge auch für den gesellschaftlichen Funktionsbereich der Massenmedien als sinnvoll erwiesen (Jarren/Donges 2007). Institutionelle Regeln finden sich als Basis, als Ergebnis sowie als Mittel der Medienpolitik (Donges 2007b).

Den bisher umfangreichsten Versuch, ein institutionentheoretisches Verständnis von der Governance der Medien systematisch zu erarbeiten und zu erweitern, hat Katzenbach (2018) jüngst in seiner Dissertationsschrift zur Diskussion gestellt. Katzenbach verortet Governance zwischen Norm, Diskurs und Technik. Als Ausgangspunkt dient ihm eine kritische und umfangreiche Bestandsaufnahme der bisherigen Governance-Rezeption in der Kommunikationswissenschaft. Die bisherige Rezeption des Governance-Konzepts, so das Resümee bei Katzenbach, sei indessen bisher nur „verhalten“ (ebd.: 34). Die Governance-Perspektive werde zwar aufgenommen und nutzbar gemacht, das volle Potenzial werde aber nicht ausgeschöpft. Katzenbach begründet dies damit, dass sich die Forschung nach wie vor auf den Kern einer staatlichen Regulierung beziehe und so nur die verbindlichen, formalisierten Regeln in den Blick nehme. Der Autor selbst hat sich vorgenommen, das analytische Potenzial des Governance-Begriffs umfangreicher auszuschöpfen. Dafür nutzt er das Institutionenmodell von Richard Scott und erweitert dieses. Den drei von Scott unterschiedenen Dimensionen von Institutionen – die regulative, die normative und die kulturell-kognitive Dimension – fügt Katzenbach eine technisch-materielle Dimension hinzu (ebd.). Insgesamt liefert Katzenbach einen bedeutenden Beitrag zur Aufarbeitung und (Wieder-)Entdeckung des Institutionalismus in der Kommunikationswissenschaft, der sich auch neuen Fragestellungen und Phänomenen gesellschaftlicher Kommunikation widmen kann. Seine Arbeit bietet zentrale Bausteine und Erkenntnisse, die für die nachfolgenden Konzeptualisierungen nützlich sind.

Eine institutionalistische Denkweise ohne direkten Verweis auf Governance ist der Medien- und Kommunikationspolitik nicht fremd. Im Gegenteil – der Institutionenbegriff hat bereits eine längere Geschichte in der Disziplin: Eine frühe Relevanzbeschreibung der Institutionentheorie für die Kommunikationswissenschaft hat Ulrich Saxer vorgenommen. Nach Saxer sollten Medien als „komplexe institutionalisierte Systeme um organisierte Kommunikationskanäle von spezifischem Leistungsvermögen“ (Saxer 1999:

6) verstanden werden. An diese Sicht anknüpfend lag das Interesse der Forschung wiederkehrend auf einer Charakterisierung klassischer Medien als Institutionen (Donges 2006: 574; siehe auch Künzler et al. 2013a). Aus neoinstitutionalistischer Perspektive sind Medien als „auf Dauer angelegte, durchsetzungsfähige Regelsysteme, die normative Erwartungen schaffen, Mechanismen für ihre Durchsetzung beinhalten, Akteure konstituieren und bei bestehenden Organisationen Wahrnehmung, Präferenzbildung und Strukturen beeinflussen“ beschrieben worden (Donges 2006: 574). Auch Puppis zielt auf die Dauerhaftigkeit institutioneller Regelungsstrukturen ab, wenn er diese als „durable rule systems that constrain and enable action of the media“ bezeichnet (Puppis 2010b: 143). Medien stellten aufgrund ihrer institutionellen Merkmale gar einen eigenständigen Typ von Institutionen dar. Gerade weil sie „organisatorische Aspekte mit normativen Faktoren verknüpfen“, bilden sie ein Normen- und Regelsystem, das wesentlich zur Stabilisierung moderner (Medien-)Gesellschaften beiträgt, so Jarren (1996: 81) in einem früheren Beitrag. Das Mediensystem repräsentiere die zentrale Infrastruktur dieser Gesellschaften (vgl. Jarren 1998a: 74).

Das institutionalistische Denken in der Kommunikationswissenschaft wurde in jüngster Zeit in einer Reihe von Arbeiten wiederentdeckt, um hier neue Phänomene der Online-Kommunikation, ihrer Vermittlung und Regelung fassen zu können (Neuberger 2013; Napoli 2014; Jarren/Steininger 2016; Sandhu 2016; Napoli/Caplan 2017; Caplan/Boyd 2018; Jarren 2019). Mit den digitalen Kommunikationsplattformen wie Facebook, Twitter und YouTube sind seit einigen Jahren nun neue Vermittler in das Feld vielfältiger Kommunikationsformen und -modi vorgedrungen. Diese, so stellt Jarren fest, haben wiederum „gänzlich neue Institutionen“ einer globalen Kommunikationsinfrastruktur etabliert (Jarren 2018: 24; Jarren 2019). Daher fordert Jarren die Kommunikationswissenschaft auf: „Wir sollten verstärkt institutionalistische Erklärungsansätze anwenden. Und aus dem Verständnis vormaliger Institutionalisierungs- wie Deinstitutionalisierungsprozesse im Bereich der Massenmedien können Schlüsse gezogen werden beim Blick auf neue (soziale) Medien“ (Jarren 2016: 329; vgl. auch Künzler et al. 2013b; Jarren 2013; Jarren 2016; Jarren 2018). Er plädiert also dafür, die Vermittlungsleistung und Organisationsprinzipien digitaler Kommunikationsplattformen anhand ihrer institutionellen Merkmale zu beschreiben, um so den Verschiebungen institutioneller Leitbilder für gesellschaftliche Kommunikation oder gar der Institutionalisierung gänzlich neuer Leitideen auf die Spur zu kommen.

Eine Governance-Perspektive, die institutionalistisch geprägt und fundiert ist, so wird hier nun postuliert, kann diese neuen institutionellen Merkmale und Leitideen einer Governance der Plattformen für die Online-Kommunikation individueller, kollektiver oder kooperativer Nutzer\*innen hervorheben und stärker systematisch herausarbeiten. Wird Donges' Verständnis von Medien als Institutionen (Donges 2006: 564) zugrunde gelegt, geht es dabei nicht um die Frage, ob diese mittlerweile etablierten digitalen Kommunikationsplattformen Institutionen verkörpern. Der Begriff der Institution ist offen genug, um dies bejahen zu können, ohne dass damit gewinnbringende Erkenntnisse generiert werden. Vielmehr sollte die Frage gestellt werden: Ist es plausibel und gewinnbringend, Plattformen als Institutionen zu verstehen und zur Bearbeitung neuer kommunikationswissenschaftlicher Fragestellungen auf neue Ansätze der Institutionentheorie zurückzugreifen? Die Autorin der vorliegenden Abhandlung plädiert dafür.

Das folgende Vorgehen soll dem Mehrwert einer institutionalistischen Denkweise von Governance in zwei Schritten gerecht werden. Es gilt zunächst, den Gegenstand einer privaten Governance der Plattformen zu präzisieren, indem die institutionellen Merkmale privatwirtschaftlicher Regeln für eine grenzüberschreitende Online-Kommunikation auf Plattformen herausgestellt werden. Sodann sollen die dynamischen Prozesse der Herausbildung und der Veränderungen dieser Regeln erfasst werden. Der Wandel der privaten Governance von Plattformen muss dafür durch geeignete institutionalistische Theorieansätze fundiert werden. Dementsprechend wird vorgeschlagen, Ansätze heranzuziehen, die eine kommunikative und diskursive Interaktion als Erklärungslogik für den institutionellen Wandel in einer dynamischen Governance-Analyse betonen. Es wird sich zeigen, dass dies auch anschlussfähig für die Umsetzung in der empirischen Forschung ist.

## 2 Private Governance und ihre institutionellen Elemente

Für die Media-Governance-Forschung hat sich die Institutionentheorie bereits als gewinnbringende Perspektive erwiesen. Sie hat ein Verständnis für die institutionellen Elemente, Regelungsstrukturen und Erwartungszusammenhänge in der Kommunika-

tionspolitik und somit die Grundlage für ein breites Verständnis von Governance im Medienbereich geschaffen. Ziel dieses Kapitels ist es, den Governance-Begriff für den hier gewählten Kontext – aufbauend auf den bereits gelegten Grundlagen – weiter zu präzisieren. Es gilt, die Perspektive, die im Konzept einer *transnationalen privaten Governance für die Online-Kommunikation* begrifflich gefasst ist, schrittweise zu erarbeiten.

Die Regelung der Online-Kommunikation findet zwischen staatlicher und privater Koordinierung, zwischen Norm, Diskurs und Technik statt, wie Katzenbach (2018) konstatiert. Es sei an dieser Stelle daher noch einmal klargestellt, dass Plattformen nicht die einzige Quelle institutioneller Normen und Regeln in der Governance der Online-Kommunikation bilden. Auch nationalstaatliche Regierungen, Aufsichtsbehörden, Selbstregulierungsorganisationen, Verbände, Gerichte, internationale Organisationen und selbst individuelle Nutzer\*innen beteiligen sich an den Aushandlungsprozessen über Regeln. Gerade in Bezug auf die Regelung der Meinungsfreiheit im Internet ist allerdings das ‚global Default‘, um mit Ben Wagner (2016) zu sprechen, ein privates Governance-Regime, das die Kompetenzen und Kapazitäten besitzt, zulässige und unzulässige Sprache zu definieren. „While there are parts of the regime that draw from public regulation and even state legislation, the vast majority of the regime is based on private norms and practices“ (ebd.: 121 f.). Es besteht dringender denn je der Bedarf, die private Ordnungsbildung der digitalen Kommunikationsplattformen selbst zu theoretisieren, um hier zu einem neuen Verständnis institutioneller Regeln und Praktiken zu gelangen sowie die zentralen Leitideen und die damit verbundenen sozialen Mechanismen einer Ordnungsbildung im Bereich der Online-Kommunikation herauszustellen.

Dafür wird wiederum auf die Media-Governance-Forschung zurückgegriffen. Ihr Beitrag für eine Theoriebildung einer privaten Governance der Plattformen ist es auch, die Beteiligung privater Akteur\*innen an der Regelung gesellschaftlicher Kommunikation konzeptionell in die Modelle von Selbstregulierung und Selbstorganisation zu integrieren. Diese Modelle stoßen an ihre Grenzen, wenn es um die Regelung der Nutzerkommunikation durch digitale Plattformen geht. Notwendigerweise müssen sie um ein Modell transnationaler privater Governance ergänzt werden. In diesem Zusammenhang sei auf die Diskussion in der Internet-Governance-Forschung verwiesen. Hier wurde das Private Ordering, mithin die privatwirtschaftliche Ordnungsbildung, basierend auf vertraglicher Vereinbarung, als ein dominantes Paradigma in diesem transnationalen Regelungsraum ausführlich beschrieben. Eine Gegenüberstellung der Modelle von Selbstre-

gulierung, Selbstorganisation und privater Governance ermöglicht schließlich den konzeptionellen Vergleich.

## **2.1 Kommunikationsregelung unter Beteiligung privatwirtschaftlicher Akteure: Selbstregulierung und Selbstorganisation**

Die Verwendung des Governance-Begriffs öffnet den Blick auf neue Akteur\*innen, sich wandelnde und neue Interaktionsmodi sowie institutionelle Arrangements der Interdependenzbewältigung. Dahinter verbirgt sich die anerkannte Erkenntnis, dass Regierungen nicht die einzigen Akteur\*innen sind, die an der Regelung kollektiver Sachverhalte beteiligt sind, und dass neue Governance-Arrangements notwendig sind, um diese kollektiven Sachverhalte auf lokaler, regionaler oder globaler Ebene sowie nach gesellschaftlichen Bereichen unterschiedlich zu bearbeiten. Ordnungspolitische Interventionen im Bereich Medien und Kommunikation liegen in der Verantwortung öffentlicher und privater, staatlicher und nichtstaatlicher Akteur\*innen. Das Zusammenspiel von Staat und Markt bzw. Staat und Gesellschaft wird durch Netzwerke und soziale Selbstorganisation ergänzt. Governance als Konzept lässt den begrifflichen und analytischen Raum zu, in dem eine bestimmte Perspektive innerhalb dieser zunehmend komplexen Regelungsstrukturen erarbeitet werden kann. So lassen sich Aspekte freilegen, die sonst im Verborgenen geblieben wären. In der Governance-Forschung wird so auch die Beteiligung privater Akteur\*innen an der Regelung gesellschaftlicher Probleme explizit mitgedacht und konzeptionell als eine Ausweitung staatlichen Regelungshandelns in horizontaler und vertikaler Richtung gefasst, wie im folgenden Zitat erklärt wird:

„[G]overnance implies that private actors are involved in decision-making in order to provide common goods and that nonhierarchical means of guidance are employed. [...] Where there is governance, private actors may be independently engaged in self-regulation, or a regulatory task may have been delegated to them by a public authority, or they may be regulating jointly with a public actor. This interaction may occur across levels (vertically) or across arenas (horizontally)“ (Héritier 2002: 3).

Die Eignung dieser Auffassung von Governance für eine Ausweitung von ‚Government‘ über weitere horizontale Bereiche und vertikale Ebenen ist auch für den Medienbereich bestätigt worden, um den Wandel von staatlicher Medienregulierung zu einer Media Governance zu beschreiben (Donges 2007c; Puppis 2010a). So kommt auch Katzenbach

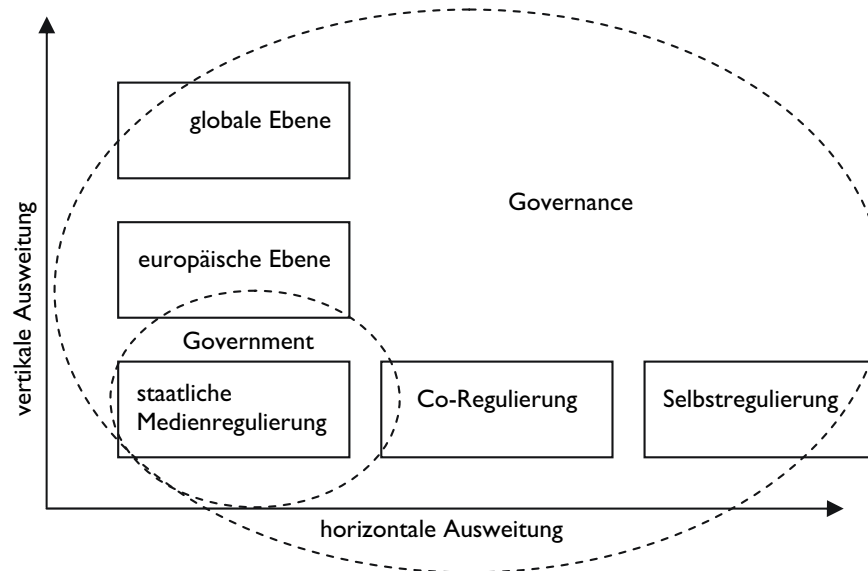
(2018) bei seiner ausführlichen Rezeption der Governance-Perspektive in der Kommunikationswissenschaft zu folgendem Ergebnis:

„Die Governance-Perspektive wird genutzt, um (1.) die Pluralisierung von Akteuren und Foren in der Regelfindung und -durchsetzung im Kontext der Selbst- und Ko-Regulierung auf einen anderen, interdisziplinär besser anschlussfähigen Begriff zu bringen und um (2.) eine integrative Sicht auf eine Vielzahl von formellen Regeln zu entwickeln, die gesellschaftliche Kommunikation rahmen“ (ebd.: 34f.).

Beide Punkte seiner Analyse sollen noch einmal reflektiert werden, um die bisherigen konzeptionellen Überlegungen zur Beteiligung privatwirtschaftlicher Akteur\*innen in der Regelung gesellschaftlicher Kommunikation herauszustellen.

Für den Einbezug grundlegend nichtstaatlicher Akteur\*innen erweist sich eine breite Definition von Governance als hilfreich, die nicht nur den Wandel des staatlichen Regierungshandelns erfasst, sondern auch die Vielzahl verschiedener Formen und Modelle der Regelung zu integrieren vermag (Puppis 2010b: 137). Governance ermöglicht in einem solchen breiten Verständnis dann eine integrierte Sicht auf staatliches und privates Regelungshandeln, also auch auf die Praktiken der Formulierung, Implementation und Durchsetzung institutioneller Regeln als Ganzem (ebd.). Für die Media Governance hat Manuel Puppis (2007; Puppis 2010a; b) diese Überlegungen in einem Schaubild umgesetzt, in dem er die vorherrschenden Governance-Modelle in horizontaler und vertikaler Richtung anordnete (siehe Abb. 1).

Ausgehend von nationalstaatlichem Regelungshandeln erfasst Governance diesem Modell zufolge auf der vertikalen Ebene die Regelungsmodelle einer europäischen und globalen Media Governance. Die Ebene der horizontalen Ausweitung der Regulierung integriert etablierte Modelle der Ko- und Selbstregulierung im Medienbereich und damit die mehr oder weniger explizite Beteiligung nichtstaatlicher Akteur\*innen an der Regelung der Kommunikation, etwa privatwirtschaftlicher Medien- und Selbstregulierungsorganisationen (Puppis 2010a: 60). Die Modelle der Ko- und Selbstregulierung sind konzeptionell etablierte und empirisch beforschte Formen der Media Governance (Schulz/Held 2002). Darüber hinaus sind diese Modelle längst institutionalisierte Praxis der Medienregulierung in Deutschland – wie auch in vielen anderen Staaten – zur Verwirklichung regulatorischer Ziele (Jarren 2007a).



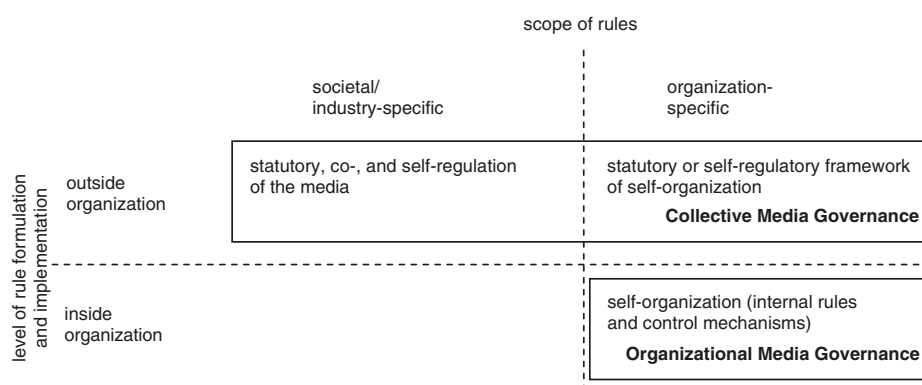
**Abbildung 1** Media Governance als horizontale und vertikale Ausweitung von Government (Puppis 2010a: 59)

In der Kommunikations- und Medienpolitik hat sich in Hinblick auf diese Erweiterung ein pluralistisches Verständnis der an der Kommunikationsregelung beteiligten Akteur\*innen herausgebildet. Die Einbeziehung nichtstaatlicher Akteur\*innen in Prozesse der Regelungsfindung ist in den Rahmenbedingungen medialer Kommunikation explizit vorgesehen. Ferner lässt sich im Medienbereich eine Tendenz von eher vertikal orientierten Regulierungsformen hin zu horizontalen Formen feststellen, in denen private Akteur\*innen eine wesentliche Rolle beim Setzen allgemein verbindlicher Regeln spielen (Just/Latzer 2004). Die Media-Governance-Perspektive in der Kommunikationswissenschaft hat der Pluralisierung von Akteur\*innen und Foren, in denen Regeln formuliert und durchgesetzt werden, einen Aufschwung gewährt.

Den zweiten Punkt, den Katzenbach (2018) in der Governance-Rezeption hervorhebt, bildet die integrative Sicht auf vielfältige Formen der Regeln. Hierbei geraten nicht nur institutionelle Regeln in den Fokus, an deren Formulierung und Durchsetzung staatliche und private Akteur\*innen gemeinsam beteiligt sind, sondern ferner auch diejenigen Regeln, die sich eine Organisation selbst auferlegt und auch durchsetzt. Puppis (2010b), der einen Ansatz von Jarren et al. (2002) und Schade (2004; insgesamt auch Puppis et al. 2004) weiterentwickelt hat, hat dafür das Konzept der *Organisational Go-*

vernance für den Mediensektor analytisch ausformuliert. Unter der Bezeichnung ‚Selbstorganisation‘ wurde es bereits in Bezug auf digitale Plattformen angewendet (Wassmer/Jarren 2012). Bei einem breiten Verständnis von Governance können folglich neben staatlicher Regulierung, Ko- und Selbstregulierung auch interne Regelungen von Organisationen unter den Governance-Begriff subsumiert werden. Media Governance wird hiermit handlungstheoretisch auf der Mesoebene einzelner Organisationen verortet. Der Ansatz betont, dass Medienorganisationen und -unternehmen handelnde Subjekte der Selbstorganisation sind (Puppis et al. 2004).

Puppis (2010b) integrierte diese Perspektiven in einem Modell der *Collective and Organizational Media Governance* (siehe Abb. 2). Dabei sind Regelungsstrukturen und -prozesse sowohl außerhalb als auch innerhalb von Organisationen anzutreffen.



**Abbildung 2** Kollektive und organisationale Media Governance (ebd.: 141)

Laut Puppis ist Governance als analytisches Konzept geeignet, um sowohl staatliches und branchenspezifisches Recht und Gesetz im Mediensystem (Collective Media Governance) als auch die Selbstorganisation, also das Set an Regeln, das sich die Organisation selbst gibt, zu beschreiben (Organisational Media Governance). Der neue Fokus dieses Ansatzes ist darauf gerichtet, die Rolle der einzelnen Medienorganisation im Prozess der Media Governance herauszustellen. Die organisationale Governance oder Selbstorganisation erfasst die Regelungsarrangements, die eine Organisation intern formuliert sowie innerbetrieblich etabliert und durchsetzt.



Das analytische Potenzial des Selbstorganisationsansatzes zeigt sich in der Abgrenzung zur Selbstregulierung (Puppis et al. 2004). Bei der Selbstregulierung formulieren private Akteur\*innen verbindliche Standards für eine Branche oder einen industriellen Sektor, die dann für die gesamte Branche durchgesetzt werden. Selbstorganisation wird dagegen folgendermaßen verstanden:

„Bei Selbstorganisation handelt es sich um die Setzung (Formulierung und Aufstellung), Durchsetzung (Controlling im Sinne von Planung, Steuerung und Kontrolle) und Sanktionierung von Normen und Regeln innerhalb eines Unternehmens bzw. einer Organisation oder einer Unternehmenseinheit bzw. Organisationseinheit, d.h. auf der Mesoebene“ (ebd.: 106; Hervorhebung im Original kursiv).

Das Besondere am Selbstorganisationsansatz verkörpert – auch für die Zielsetzung dieser Arbeit – der Hinweis auf das Regelungshandeln von Organisationen selbst, mithin die Praktiken der Formulierung, Durchsetzung und Sanktionierung von Regeln. Außerdem trägt das Verständnis eines Sets an Regeln, das jeweils auf die Organisation, auf den Zweck und das eigene Produkt zugeschnitten ist, zur konzeptionellen Erweiterung des privaten Ordnungsparadigmas im Sinne dieser Studie bei.

Selbstorganisation als Begriff und Modell wurde bereits in das Governance-Konzept integriert. Es betont neben der Selbstregulierung die besondere Rolle nichtstaatlicher Akteur\*innen sowie deren Regeln und trägt der Pluralisierung der Akteur\*innen und Foren in der Regelung von Kommunikation und der Vielzahl der Regeln Rechnung. Selbstorganisation und Selbstregulierung sind mit Blick auf zukünftige und neue Ordnungsmodelle immer bedeutsamer geworden. Es handelt sich um etablierte Modelle einer Regelung gesellschaftlicher Kommunikation, die in den vergangenen Jahren im Medienbereich weiter an Relevanz gewonnen haben.

Gleichwohl lässt sich heutzutage weder mit dem Begriff der Selbstregulierung noch mit dem Ansatz der Selbstorganisation die Relevanz von Regeln und Institutionen, die auf Organisationsebene formuliert werden, vollständig erfassen. Diese Kritik hat Katzenbach (2018: 46) bereits zum Ausdruck gebracht. Konkret heißt das: Eine private transnationale Governance der Nutzerkommunikation von Plattformen entzieht sich diesen Modellen. Werden die vielfältigen Online-Kommunikationsformen disperser Nutzer\*innen betrachtet, ist zu konstatieren, dass die Modelle nicht hinreichend erklären, wie die Kommunikation individueller Nutzer\*innen unter den Bedingungen digitaler Transformation und der Beteiligung privater, multinational agierender Akteur\*innen geregelt

wird. Die Aussage, dass sich vielfältige Parallelen zwischen ‚alter‘ Medienpolitik und ‚neuen‘ Formen der Governance von Online-Kommunikation zeigen (Donges/Puppis 2010: 80), ist wenig zufriedenstellend. Es ist korrekt, dass bestehende Institutionen und Gesetze, Jugendschutz- und Datenschutzvorschriften sowie Selbstregulierungskodizes der Anbieter\*innen auch für die heutige Online-Kommunikation gelten und etwa inhaltliche Schranken aufzeigen. Die Tatsache, dass sich ein Großteil der Kommunikation auf privatwirtschaftliche Plattformen als zentralisierte Orte für grenzüberschreitende Kommunikation verlagert und Plattformanbieter\*innen hierfür eine Regelungsbeziehung mit einer Vielzahl weltweit aktiver Nutzer\*innen eingehen, erfordert es jedoch, dass ein weiteres Modell zur Regelung gesellschaftlicher Kommunikation aufgenommen werden muss. Mit dem Begriff ‚Private Ordering‘ wird diese neue Perspektive auf plattformeigene Regelungsarrangements gestärkt. Im Kern wird damit dem Umstand Rechnung getragen, dass privatwirtschaftlich organisierte Plattformen selbst Regeln formulieren, diese in die Organisation implementieren und gegenüber ihren Nutzer\*innen durchsetzen und sanktionieren. Dieses Ordnungsparadigma offenbart sich zudem vor allem in transnationalen Regelungsbereichen. Anders als die kommunikationswissenschaftliche Media-Governance-Forschung hat die Internet-Governance-Forschung daher bereits die transnationale private Ordnungsbildung als ein grundlegendes Paradigma im Internet ausführlich beschrieben. Aus diesem Grund werden diese Befunde nun in die Konzeptualisierung einer transnationalen privaten Ordnungsbildung für die Online-Kommunikation einfließen.

## 2.2 Transnationalität und Private Ordering in der Internet Governance

Die traditionellen Modelle von Selbstregulierung und Selbstorganisation müssen, wie zuvor erläutert, notwendigerweise durch ein neues Konzept privater institutioneller Herausbildungsprozesse, Regelungsinstrumente und -beziehungen mit transnationalem Geltungsbereich ergänzt werden. Der Blick in die Internet-Governance-Forschung bietet die Möglichkeit, eine Governance für die Online-Kommunikation konzeptionell zu erweitern.

Aufgrund der Bedeutung für kommerzielle, politische und technische Transformations- und Veränderungsprozesse in Gesellschaften stellte sich ‚das‘ Internet als ein viel beachtetes Objekt von Governance heraus. Die Internet-Governance-Forschung hat für die Governance unter anderem zwei Merkmale herausgestellt, auf die im Folgenden aus-

fürlicher eingegangen werden soll: einerseits die Transnationalität einer Internet-Regulierung und andererseits gewisse Ordnungsvorstellungen unter Beteiligung privater Akteur\*innen, die unter dem im Englischen geläufigen Begriff ‚Private Ordering‘ gefasst wurden (Mueller 2010; Elkin-Koren 2012; Hofmann 2012).

Beide Merkmale charakterisieren die Herausbildungsprozesse einer Internet Governance im Allgemeinen. „The Internet is more *transnational* than almost anything: from the user’s perspective, borders are invisible and can largely be ignored – or at least circumvented. Internet governance is, to the extent there is any, situated mostly in *private* realm“ (Bislev/Flyverbom 2008: 129; Hervorhebung im Original). Die Transnationalität des Geltungsbereichs von Governance und das Private Ordering kennzeichnen im Besonderen auch die institutionellen Merkmale einer Governance von Plattformen mit – es sei hier gleich gesagt – allen Vorteilen, Schwächen und Einschränkungen einer solchen Perspektive. Dabei muss klar sein, dass die transnationale private Ordnungsbildung der Plattformen ebenso nur ein „Governance-Zooming“ (Schuppert 2007: 31) darstellt, „as it is neither fully transnational, nor entirely private or excluding governments in its logic of action and power“ (Graz/Nölke 2008a: 10). Beide Merkmale sind außerdem in einen Makroregulierungstrend eingebettet, der die Privatisierung globaler Normgebung – oder in den Worten von Graz und Nölke (2008b: xvii; Hervorhebung im Original) – „the privatization of rulemaking and the spatial extension of these patterns of rule making *and* rule enforcement beyond the nation state“ verdeutlicht. In den wissenschaftlichen Disziplinen wurde dieser Trend mit Konzepten wie „private authority“ (Cutler et al. 1999; Hall/Biersteker 2002), „regulatory capitalism“ (Levi-Faur 2005), „transnational new governance“ (Abbott/Snidal 2009) oder eben „transnational private governance“ (Graz/Nölke 2008b; Cutler 2009) beziehungsweise „private transnational regulation“ (Bygrave 2015) ) zu fassen versucht.

Das Paradigma des Private Orderings sowie transnationale Strukturen und Prozesse der Ordnungsbildung sind eng miteinander verbunden, ermöglichen einander und werden daher oftmals gemeinsam diskutiert. Diese beiden Merkmale zusammengefasst, definieren Graz und Nölke transnationale private Governance als „the ability of non-state actors to cooperate across borders in order to establish rules and standards of behaviour accepted as legitimate by agents not involved in their definition“ (Graz/Nölke 2012: 118).

Um analytische Präzision in diese beiden – auch institutionell prägenden – Merkmale einer Governance der Plattformen zu bringen, werden sie hier einzeln betrachtet. Dabei dient als erste grobe Einordnung der analytische Rahmen von Graz und Nölke (2008b; 2012), in dem diese das *Transnationale* und das *Private* einer Governance genauer differenzieren.<sup>16</sup> Das Private Ordering wird dann anschließend noch einmal stärker in Beziehung zu einer Ordnungsbildung durch privatrechtlich organisierte, unitäre Akteur\*innen gesetzt, die in Form vertraglicher Vereinbarungen zwischen privaten Parteien Regeln formulieren, Rechte und Pflichten verwirklichen und sanktionieren. Hier zeigen sich die fundamentalen neuen Institutionen einer Kommunikationsordnung durch Plattformen besonders deutlich. Daher wird am Ende dieses Kapitels ausführlicher darauf eingegangen..

### ***Internet Governance als ein transnationales Regelungsfeld***

Die Internet-Governance-Forschung charakterisiert ihr Untersuchungsobjekt als ein transnationales Regelungsfeld, dessen grundlegenden Ordnungsbildungsprozesse und -strukturen fernab von denjenigen eines Nationalstaats ablaufen. Im Feld der Media-Governance-Forschung hat Katzenbach nun ebenfalls darauf aufmerksam gemacht, Governance unter Hinzufügung einer diagonalen Dimension (neben der vertikalen und horizontalen) zu verstehen, um transnationale, nichtstaatliche Regelungsakteur\*innen, -foren sowie -formen einer globalen Internetregulierung verstehen zu können (Katzenbach 2018: 40).

Wird die Transnationalität von Governance erst einmal losgelöst von den konkreten Regelungsfeldern Internet oder Medien betrachtet, offenbaren sich mit Blick auf transnationale politische Räume nach Graz und Nölke (2008a) besondere Eigenschaften. Der Geltungsbereich transnationaler Regelungspraktiken „cuts across the territorial basis of political institutions with a propensity to merge subnational, national, international and supranational arenas“ (ebd.: 10). Dabei gehe es nicht um die Deterritorialisierung staatlicher Souveränität, sondern um die Schaffung eines genuin transnationalen Regelungsfelds, das auf konfligierenden Quellen von Regelungsautorität beruht. Die Autoren wei-

---

<sup>16</sup> Die Autoren verwenden darüber hinaus einen engen Governance-Begriff, der an den Ansatz ‚Governance without Government‘ anknüpft und auf die Analyse neuer Machtlogiken und -beziehungen fernab des staatlichen Regierens abstellt. Ein enger Governance-Begriff erscheint hier ungeeignet. Folglich wird nur auf die Differenzierung des ‚Transnationalen‘ und des ‚Privaten‘ einer Governance abgestellt.

sen zudem darauf hin, dass sich eine transnationale Governance regional wiederum in unterschiedlicher Weise darstellen kann. Transnationale Praktiken werden je nach geografischer Region unterschiedlich ‚gut‘ skalieren (ebd.).

Hier lässt sich anknüpfen, was den Herausbildungsprozess von Organisationen und Institutionen einer Internet Governance betrifft. Das transnationale Charakteristikum der Governance-Strukturen trägt dabei grundlegend der technischen Infrastruktur und Architektur global verteilter Netze sowie des transnationalen Datenverkehrs Rechnung (Hofmann 2006; Bing 2009). Außerdem haben sich neue transnationale Multi-Stakeholder-Institutionen für die Internet Governance entwickelt (Hofmann 2006; Solum 2009; Mueller 2010). Diese transnationalen Institutionen und Organisationen kumulierten aus konfligierenden Quellen regulativer Autorität, deren Anfänge rund um den World Summit on the Information Society (WSIS) der Vereinten Nationen verortet werden. Milton Mueller beschreibt diese Anfänge als „clash between two models of global governance: one based on agreements among sovereign, territorial states; the other based on private contracting among transnational nonstate actors [...]“ (Mueller 2010: 55). Laut Mueller (ebd.: 79) war das Ergebnis des WSIS-Prozesses ein neuer holistischer Blick auf das Internet und seine Governance. Die vormals isolierte, kleinteilige Betrachtungsweise im Umkreis einzelner internationaler Organisationen wich mit dem WSIS-Prozess einem neuen Verständnis der Beteiligung verschiedener Interessengruppen und Stakeholder\*innen an einer Governance des Internets, die damit auch mehrere Politikbereiche und Institutionen auf nationaler wie internationaler Ebene umfasste.

Transnationale Governance impliziert im idealtypischen Modell eine Reihe von Merkmalen, die oftmals rezipiert und mit Betonung einzelner Merkmale auch für Internet Governance beschrieben worden sind. Abbot und Snidal (2009: 541) fassen die bestimmenden Merkmale einer transnationalen Governance in vier Punkten zusammen. Transnationale Governance ist demnach gekennzeichnet durch (1) die Dezentralisierung der Regelungsautorität von staatlichen auf private sowie öffentlich-private Regelungsarrangements, (2) eine im Umkehrschluss verstreute Expertise als Quelle effektiver Regulierung, (3) die Vorherrschaft einer ‚weichen‘, freiwilligen Normgebung und entsprechender Regelungsverfahren mithilfe sogenannter Soft-Law-Instrumente und letztlich (4) die grundsätzlich eingeschränkte Möglichkeit, jene Elemente dezentraler Regelung staatlich zu ‚orchestrieren‘ (ebd.).

Ein wesentlicher Aspekt ist damit auch bereits für die Plattform-Governance und die weitere Argumentation explizit gemacht. Transnationale Governance-Arrangements betonen die besondere Rolle privater Akteur\*innen – und mehr noch die damit verbundenen Regelungsarrangements, etwa die Vorherrschaft weicher und freiwilliger Regelungen mit und unter privaten Parteien.

### ***Private Ordering als ein vorherrschendes Paradigma der Internet Governance***

Das Internet selbst, seine Architektur, die globale Dimension der Informations- und Kommunikationsflüsse sowie die schnelle quantitative Skalierung haben sich für das öffentliche Recht und das Gesetz als problematisch erwiesen. Die zentrale Herausforderung einer Internet Governance bestand und besteht darin, dass keine vorherrschende institutionelle Ordnung existiert, die für die relevanten Akteur\*innen klare Regeln und Normen formuliert. Die Versuche, das Internet zu regulieren, haben im Allgemeinen – anstatt eine direkte rechtliche Kontrolle zu etablieren – stets eine gewisse Flexibilität der Regelungsarrangements für private Akteur\*innen erkennen lassen.

Gerade auch für den Bereich der Inhaltsregelung spielen die Interessen privatwirtschaftlicher Akteur\*innen eine zentrale Rolle (Price/Verhulst 2004). Der Begriff, der für die Regelung von Online-Inhalten durch private Akteur\*innen genutzt wurde, ist meist derjenige der Selbstregulierung (ebd.; Mifsud Bonnici 2008; Tambini et al. 2008). Der Verwendung des Selbstregulierungs-Begriffs spricht entgegen, dass private Akteur\*innen hierbei kaum als eine organisierte Branche der Internet- und Technologie-Unternehmen auftreten, die im Sinne einer Selbstregulierung kollektiv eine führende Rolle bei der Gestaltung und Durchsetzung eines Normenkatalogs übernehmen würden. Vielmehr, so zeigte es die Geschichte von Internet Governance, waren es immer einzelne Unternehmen, die in der Entwicklung von Regelungsarrangements besonders hervortraten (Bislev/Flyverbom 2008).

Für eine Governance der Plattformen kann dieses Merkmal noch einmal betont werden. Es sind wenige multinationale Plattformunternehmen, die als unitäre Akteure institutionelle Regeln und Normen für die Kommunikation auf ihren Plattformen aufstellen. Insofern ist es weniger adäquat, von Selbstregulierung zu sprechen; es handelt sich vielmehr um ein grenzübergreifendes Norm- und Regelsystem in Form privater Ordnungsbildung oder Private Ordering. Unter anderem nutzt Bygrave den Begriff des Private Orderings, um damit ganz bewusst die Prozesse der kollektiven Selbstregulierung privater

Akteur\*innen von den Regelungen zu unterscheiden, die nur für eine einzige Einheit gelten (Bygrave 2015: 23). Er stellt zusammenfassend fest, dass Internet Governance „to a large extent the province of private ordering and contract“ sei (Bygrave 2013: 179).

Der Fokus transnationaler Governance für das Internet liegt auf privaten Akteur\*innen und ihren Formen der Norm- und Regelsetzung. Die Definition von ‚privat‘ kann dabei in dem breiten Verständnis von Graz und Nölke (2008a: 11) jegliche nichtstaatliche Akteur\*innen des Privatbereichs umfassen. Inkludiert sind damit neben privatwirtschaftlichen Organisationen und Unternehmen auch Gewerkschaften, Aktivist\*innen und Interessengruppen. „This implies that the ‚private‘ potentially includes any collective actor organized through formal or informal contractual relations within the ambit of civil society“ (Graz/Nölke 2012: 127). Welche Relevanz private Akteur\*innen jeweils in einem Regelungsbereich einnehmen, hänge allerdings nicht von deren Umfang oder der Intensität der Einflussnahme ab, sondern davon, „how some of them have developed an new relationship with polity“ (2008a: 11). Das Relevanzkriterium ist mithin vielmehr die staatliche Anerkennung der Formen privater Regelsetzung.

„While the private dimension of governance refers to a process involving actors other than states, it also relies on an explicit or implicit state recognition. Recent scholarship shares the assumption that the state remains a central feature in understanding the governance functions undertaken by private actors in both domestic and international affairs“ (Graz/Nölke 2012: 128).

Graz und Nölke betonen im obigen Zitat noch einmal, dass privates Regelungshandeln nicht gänzlich autonom von staatlicher Regelung verläuft. Sebastian Botzem und Jeanette Hofmann stimmen damit überein (2008; 2009) und vergleichen die Entwicklung von transnationaler Governance mit derjenigen einer ständigen Pendelbewegung, die sich zwischen privater Regelung und staatlicher Hierarchie vollzieht. Mit Blick auf die Internet Governance, so konstatieren Botzem und Hofmann, sei daher von einem anhaltenden Institutionalisierungsprozess auszugehen, in dem die politische Autorität zwar zugunsten privater Akteur\*innen verlagert wird, jedoch immer einer gewissen staatlichen Autorisierung bedarf (Botzem/Hofmann 2008: 14). Die Beziehung zwischen öffentlicher Hierarchie und privater Selbstregulierung werde in einem nationalstaatliche Grenzen überschreitenden Normen- und Regelungsfeld wie der Internet Governance somit kontinuierlich zwischen den Akteur\*innen ausgehandelt (Botzem/Hofmann 2009). Eine Analyse privater transnationaler Governance sollte folglich einerseits das Spektrum der

beteiligten privaten Akteur\*innen betrachten und andererseits berücksichtigen, welche Unterstützung gewisse Regelungsarrangements von staatlicher Seite erhalten oder eben nicht erhalten. Eine Governance unter den Bedingungen der Transnationalisierung bedeutet somit vor allem eine gesteigerte Komplexität und Multiplizität der Aushandlungs- und Ordnungsbildungsprozesse, die nationale, regionale und supranationale Ebenen miteinander verschränken, sowie stark miteinander verflochtene Regeln, die aus privaten und staatlichen Quellen stammen.

Das Private Ordering im Internet lässt sich als eine spezielle Form transnationaler privater Governance verstehen. Das Private Ordering leitet den Blick auf privatwirtschaftliche Akteur\*innen und Unternehmen, die als Autor\*innen vertraglicher Vereinbarungen regulative Geltung erlangen. Es kann als die grundlegende Quelle dieser regulativen Autorität und der damit verbundenen institutionellen Arrangements einer privaten transnationalen Governance verstanden werden. Die Verwirklichung von Rechten im Bereich des Private Orderings ist an Vertragsrechte gebunden (Graz/Nölke 2012: 126). Das Private Ordering lässt sich nun leicht auf die in dieser Arbeit untersuchte Governance-Form übertragen: Die Beziehung zwischen Plattform und individuellen Nutzer\*innen wird ebenfalls über private Verträge geregelt. Diese Vertragsbeziehung begründet das Paradigma einer privaten Ordnungsbildung für die Nutzerkommunikation auf diesen Plattformen in einer grundsätzlich neuen Form.

Wird die Internet-Governance-Forschung betrachtet, ist festzustellen, dass die Anwendung des Private-Ordering-Paradigmas im Kontext transnationaler Regulierung wiederholt auftritt. Die Forschung hat in diesem Zusammenhang zwei Themen mit besonderem Interesse verfolgt: zum einen die generelle Herausbildung einer Governance über vertragliche Vereinbarungen zwischen privaten Akteur\*innen – also das Private Ordering – und zum anderen die eigentlich angewendeten Instrumente, nämlich Standardverträge und private Policys der Unternehmen gegenüber Nutzer\*innen und Verbraucher\*innen. Private Ordering als ein Element privater Plattform-Governance ermöglicht es, eine Reihe institutioneller Merkmale zu spezifizieren, die vor allem den Modus der Regelformulierung und der Implementation von Regeln näher beleuchten.<sup>17</sup> Für den Bereich des Internets ist das Private Ordering als ein vorherrschendes Ordnungsbil-

---

<sup>17</sup> Die Praktiken der Durchsetzung dieser Regeln, insbesondere mit Blick auf die Verfahren der Plattformen gegenüber Nutzer\*innen, werden mithilfe des Konzepts der Content-Moderation genauer erforscht und diskutiert (siehe dazu Kap. II, S. 33).



dungsparadigma in erster Linie in Abgrenzung zu einem *Public Ordering* beschrieben worden.

„Public or private ordering is another oft-heard parameter of Internet governance debate. This [...] can be roughly mapped onto the national – transnational axis because in the current institutional context the boundaries of the ‘public’ are coterminous with the state, and therefore most transnational Internet governance organizations are based on private ordering.“ (Mueller 2010: 259)

Niva Elkin-Koren hat das „private ordering in cyberspace“ bereits 1998 für die Anwendung im Bereich des Urheberrechts erörtert (Elkin-Koren 1998). Private Ordnungsbildungsregime, so ihr Fazit, ändern den Zugang zu und die Verbreitung von Informationen. Öffentliche und private Ordnungsbildung stehen dabei in einem Wettbewerb miteinander. „[W]e are witnessing the emergence of two competing models in cyberspace to regulate the use of information. One is the traditional property rule created by centralized institutions of the territorial state; the other is the emerging regime of rules generated via private ordering“ (ebd.: 1158). Der fundamentale Unterschied zwischen öffentlicher und privater Ordnungsbildung liegt also im Prozess der Regelformulierung oder, präziser ausgedrückt, im Ursprung von Regeln begründet.

„*Public ordering* refers to rule-making processes, which are designed by the State and its apparatus. Its norms reflect the outcome of collective action mechanisms, which are formulated and applied from the top down by public institutions. *Private ordering*, by contrast, concerns bottom-up processes, where each party voluntarily chooses to undertake the norms that will govern its behavior“ (Elkin-Koren 2012: 2).

Der Wechsel zu einer stärker privaten Ordnungsbildung im Internet erschien attraktiv, wurde doch nach flexibleren und effektiveren Bottom-up-Lösungen gesucht, da zentralisierte Regelungsinstitutionen fehlten (Bygrave 2013: 177; Elkin-Koren 1998: 1159).

Hinter einem privaten Ordnungssystem stehen gewisse ökonomische und politische Grundannahmen. Eine wesentliche These zum Private Ordering stammt aus der Ökonomie, insbesondere der Transaktionskostenökonomie. „[W]hatever the rules of the game, [...] the play of the game is usefully interpreted as private ordering efforts to infuse order“, meint etwa der Ökonom Oliver E. Williamson (2002: 440). Auch in diesem Zitat werden öffentliche und private Ordnung einander gegenübergestellt und auf ihre Bedeutung für die soziale und ökonomische Organisation von Märkten verwiesen. Während in

diesem marktökonomischen Verständnis das Public Ordering die Spielregeln der Allokation von Ressourcen als Ausgleich zwischen individuellen und kollektiven Interessen über eine Regulierung herstellt, befasst sich die private Ordnungsbildung mit dem ‚Spiel‘ selbst. Kollektive und individuelle private Akteur\*innen versuchen, auf eigene Verantwortung soziale Beziehungen auf eine Weise zu optimieren, die vorrangig einem eigenen Zweck und Nutzen dient (vgl. von Mehren 2008: 10; Williamson 2002: 440). Im Rahmen gesetzlicher Ordnung treffen private Parteien damit eine Vielzahl von Einzelentscheidungen darüber, wie Ressourcen genutzt und wem sie zugewiesen werden.

### **2.3 Der Vertrag als Institution privater transnationaler Ordnungsbildung**

Das rechtliche Korrelat des Private-Ordering-Paradigmas bildet der Vertrag. In der Geschichte und der gegenwärtigen Strukturierung von Internet Governance besitzen Formen des privaten Vertragsrechts als ein Mechanismus der Regel- und Normsetzung eine besondere Bedeutung. Verträge sind in diesem grenzübergreifendes Regelungsfeld „the legal bricks and mortar“ (Bygrave 2015: 3) der heutigen transnationalen Governance-Struktur. Die vertraglichen Instrumente einer privaten Ordnungsbildung sind typischerweise Verhaltenskodizes, Leitlinien, Muster- und Standardverträge, Lizenzvereinbarungen und allgemeine Geschäftsbedingungen. Eine Governance solcher vertraglichen Vereinbarungen zeigt sich mit besonderer Relevanz für die Regelung der Kommunikation durch Plattformen. Die Verwirklichung von Kommunikationsrechten wird hierbei nicht durch fundamental verfasste Grundrechte, sondern primär durch das private Vertragsrecht normiert.

#### ***Der Vertrag als private regulative Institution***

Die Vertragsfreiheit im Privatrecht – durch die öffentliche Ordnung koordiniert und kodifiziert – bezeichnet heute ein fundamentales Prinzip amerikanischer und europäischer Rechts- und Handelsordnungen. Ein frühes Beispiel für eine private Ordnungsbildung, die die Grenzen der Nationalstaaten überschritt, ist die mittelalterliche *lex mercatoria*, die John Braithwaite und Peter Drahos (2000) erwähnen. Damals waren es die Kaufleute, die eigene Regeln entwickelten sowie pflegten und so die länderübergreifenden Handelsbeziehungen untereinander regelten.

Seit Ende der 1990er-Jahre entwickelte sich um Private Ordering mit der Domäne des Vertrags ein eigener Forschungsstrang, in dessen Zentrum die Analyse der Regulie-

lung ökonomischer Organisationen, Handels- und Wirtschaftsbeziehungen steht. Williamson (2002: 440) plädiert in diesem Kontext gar für ein neues Grundverständnis der Transaktionskostenökonomie, nämlich dafür, die soziale und ökonomische Organisation von Märkten in modernen Gesellschaften nicht aus der Perspektive der Wahlmöglichkeiten von Konsument\*innen unter den Bedingungen einer Knappheit („lense of choice“) zu verstehen, sondern aus der Sicht vertraglicher Beziehungen („lense of contract“). Williamson definiert das Private Ordering gerade als eine Governance vertraglicher Beziehung im Privatrecht, die das Ziel hat, Konflikte zu mildern und die Gegenseitigkeit des Vorteils durch freiwilligen Austausch besser zu realisieren (ebd.).

Die Diskussion der Institution des Vertrags und der damit verbundenen sozialen, ökonomischen und rechtlichen Aspekte füllen Bände rechtsphilosophischer, rechtssoziologischer und rechtsvergleichender Fachliteratur (von Mehren 2008). An dieser Stelle kann daher nur eine sehr grundlegende institutionelle Charakterisierung der Mechanismen von Verträgen vorgenommen werden, um dieses Element auch für die Governance von Plattformen für die Kommunikation nutzbar zu machen. Es geht somit vorrangig um die Funktion und die implizite Struktur vertraglicher Beziehungen und weniger um die spezifisch definierten Inhalte.

Der Vertrag als private regulative Institution wird durch die gesellschaftliche Vorherrschaft eines Modells definiert, mit dem ökonomische Aktivitäten geregelt werden. Dieses Modell impliziert im Sinne regulativer Autorität auch, dass Handlungen beschränkt oder verboten werden, dass Kontrolle über den Prozess der vertraglichen Vereinbarungen sowie über die eingegangenen Verpflichtungen der Parteien ausgeübt wird und dass bei Nichterfüllung Konsequenzen und Sanktionierungen durchgesetzt werden. Diese rechtlich bindenden Regeln unter privaten Akteur\*innen besitzen innerhalb des Privatrechts ein beträchtliches Maß an Autonomie. Aus dieser Prämisse entwickelte sich eine ökonomische wie politische Rechtfertigungslogik, die eine Vorherrschaft einer privaten Ordnungsbildung in modernen Gesellschaften postuliert und das Grundverständnis für diese Form der Regel- und Normsetzung darlegt.

Die ökonomische, neoklassische Rechtfertigung für eine Ordnungsbildung über vertragliche Beziehungen lässt sich – vereinfacht ausgedrückt – als ein Versprechen auf Effizienzgewinne zusammenfassen. Die Institution des Vertrags stellt den beteiligten Parteien im idealtypischen Zustand in Aussicht, ihren Wohlstand zu fördern, indem Transaktionskosten gesenkt werden und eine Maximierung des gegenseitigen Nutzens

eines Austauschs erfolgt. Voraussetzung dafür ist eine freie, wahrhaftige und informiert getroffene Vereinbarung (vgl. Brownsword 1995: 259). In dieser Effizienzannahme besteht aus der Sicht der Ökonomie die Attraktivität des Private Orderings. Die Parteien sollten, so die umgekehrte Logik, keinen Gewinn aus einem freiwillig eingegangenen Vertrag ziehen, da die Vereinbarung ja nicht zustande gekommen wäre. Insbesondere die Verwendung von Standardverträgen unterstützt das Rationalisierungsargument zusätzlich, da es dabei hilft, den Prozess des Vertragsabschlusses noch effizienter zu gestalten. Dies wird an späterer Stelle näher ausgeführt.

Die politische Rechtfertigung eines Private-Ordering-Paradigmas verspricht Legitimität. Eine vertragsrechtlich zulässige private Ordnungsbildung bedeutet im politisch-liberalen Sinne nicht weniger als eine Manifestation individueller Autonomie und die Voraussetzung individueller Freiheit (Trebilcock 1993: 8; von Mehren 2008: 19 f.).

„Private ordering is most compatible with this value because it minimizes the extent to which individuals are subjected to externally imposed forms of coercion or socially ordained forms of status. Private ordering is the quintessential form of government with the consent of the governed“ (Trebilcock 1993: 8).

Die Freiheit, nicht nur Verträge zu schließen, sondern auch deren Inhalte frei zu gestalten, gilt dabei als essenziell. „[B]ecause decisions are made by those who will be principally affected by them, there is a greater likelihood that the decisions will correspond to the desires of the individuals whom the decisions are supposed to benefit“ (von Mehren 2008: 12). Nach diesem libertarischen Verständnis wird so die Möglichkeit für selbstständig handelnde und denkende Akteur\*innen geschaffen, ihre eigenen Vorstellungen von einem guten Leben zu verwirklichen, ohne dass sich andere einmischen oder ihnen alternative Ideen zu dem, was gut ist, aufdrängen (vgl. Brownsword 1995: 259). Autonome Entscheidungen, so die politische Rechtfertigung weiter, seien zu respektieren, da sie die legitime Ausübung eines Rechts auf Selbstbestimmung darstellten (vgl. Trebilcock 1993: 8 f.).

Zugleich wurde die Vorherrschaft des Private Ordering über Verträge in heutigen Gesellschaften kritisiert. Die Kritiker\*innen hinterfragten nicht nur die grundlegenden theoretischen Annahmen des Private Orderings, sondern auch eine rein auf den individuellen Zweck ausgerichtete Ordnungsbildung sowie die ökonomischen Vorteilsversprechen (vgl. ebd.) – dabei insbesondere auch für den Regelungsbereich des Internets (Elkin-Koren 1998; Benkler 2000). Die Kritik ist so fundamental, dass sie sich in dieser

Grundsätzlichkeit auch auf die Internet Governance und die Governance der Plattformen übertragen lässt. Auch hier wird nun die rechtliche Beziehung zwischen Plattform und Nutzer\*in durch eine vertragliche Vereinbarung geregelt.

Michael J. Trebilcock (1993) stellt etwa die ökonomische Rechtfertigung, dass das Private Ordering zu mehr gesellschaftlichem Wohlstand führe, sowie die politische Rechtfertigung, dass das Private Ordering größere Autonomie bedinge, grundsätzlich infrage. Seine Kritik an der Vormachtstellung einer Ordnung über private Verträge lässt sich in fünf Punkten zusammenfassen.

1. **Die generelle Kommodifizierung gesellschaftlicher Bereiche:** Selbst wenn sich eine Gesellschaft zur Marktökonomie bekennt, finden sich unterschiedliche Auffassungen darüber, welchen Geltungsbereich diese besitzt und auf welchen Teil des Lebens sich das Marktliche ausweiten lassen sollte. So herrscht eine gesellschaftliche Auseinandersetzung darüber, welche Dinge aus gutem Grund kommodifizierbar, also handelbar, gemacht werden sollen – entweder ganz oder unter bestimmten rechtlichen Voraussetzungen.
2. **Der Grundsatz der Freiwilligkeit und die informierte Zustimmung:** Angreifbar wird die Rechtfertigung des Private Orderings hinsichtlich des Autonomiearguments und der Bedingungen, unter denen Verträge tatsächlich in der Praxis geschlossen werden. Die Annahme, dass Freiwilligkeit gegeben sei, dass beide Vertragsparteien vollständig informiert seien und dass keine Externalitäten vorlägen, sei „extraordinarily vague, subjective, and to an important extent indeterminate“, kritisiert Trebilcock (ebd.: 19). Die freiwillige Zustimmung zu Regeln als dem Fundament individueller Autonomie ist unter der Bedingung einer eingeschränkten Wahlmöglichkeit in knappen Märkten limitiert. Eine informierte Entscheidung erscheint zudem realitätsfern, da vollständige Informationen über gegenwärtige Fakten und zukünftige Folgen kaum vorhanden sein dürften. Die Kritik an der unvollständigen Information geht so weit, dass die grundlegende Annahme, die informierte Zustimmung, nur hypothetisch, aber nicht faktisch realisiert werden kann (ebd.: 246). Dieser Punkt, so argumentiert Trebilcock, stelle eine völlig andere normative Basis dar: Die hypothetische, indes nicht tatsächliche Zustimmung aller betroffenen Parteien schwächt das Private-Ordering-Paradigma normativ

(ebd.). Gleichzeitig existieren hier gewisse Einschränkungen der Parteien, wenn es darum geht, den Gegenstand und den Inhalt von Verträgen zu bestimmen.

3. **Die Verstärkung von Ungerechtigkeiten:** Dem Postulat einer freiheitlich autonomen Entscheidung halten Kritiker\*innen entgegen, dass die Ordnung durch private Vertragsbeziehungen zu anderen Formen von Unterdrückung und Verdrängung führe. Befürworter des Private Orderings, so die Kritik, ignorierten den Aspekt ungleicher Ausgangslagen, Möglichkeiten und Ressourcen. Die Rolle des Staates sei es, gerade diese Ungerechtigkeiten im Sinne gemeinschaftlicher und kollektiver Interessen angemessener zu verteilen (ebd.: 20 f.). Unter diesem Punkt diskutiert Trebilcock auch Fragen der Diskriminierung und der begrenzten Freiheit, Vertragspartner frei wählen zu können.
4. **Die Verursachung externer Effekte:** Es gibt wohl kaum Transaktionen, die keine materiellen oder immateriellen Auswirkungen auf dritte Parteien haben. Solche negativen externen Effekte auf Wohlstand oder Interesse zu bestimmen, gestaltet sich schwierig.
5. **Die bevorzugte Behandlung von Präferenzen:** Dieser Punkt reflektiert die Kritik am Nützlichkeitsstreben dem Utilitarismus. Illegalität und Unmoral verbieten eine Ordnungsbildung durch Vertrag, basierend auf der öffentlichen Ordnung in einer Gesellschaft und zum Wohle der Gemeinschaft (von Mehren 2008: 29). Einige Präferenzen sind schlicht falsch, moralisch verwerflich und sollten nicht Ausdruck in freiwilligen privaten Verträgen finden. Präferenzen sind zudem sozial konstruiert und sollten nicht unabhängig von den sozialen, rechtlichen und ökonomischen Kontexten gesehen werden, die sie formen.

Um diese Argumentation für die Governance der Kommunikation durch Plattformen fruchtbar zu machen, ist es essenziell, noch einmal auf die grundsätzliche Koordinierung und Kodifizierung von Verträgen im öffentlichen Recht hinzuweisen. „Contract is not simply a general institution for the enforcement of transactions; it is a complex body of particular regulation, each legal system specifying its own distinctive regime of contract law“ (Brownsword 1995: 259). So werden auch Verträge sowie deren Inhalt und Form reguliert, vor allem dort, wo systematisches Markt- und Informationsversagen durch kollektive Entscheidungen korrigiert werden soll. Eine öffentliche Regulierung vertragli-

cher Beziehungen findet aber auch hinsichtlich der Monopolstellungen in Form von Kartellrecht und der Aufgaben des sozialen Wohlfahrtsstaats statt.

Die Diskussion um das Für und Wider privater Vertragsbeziehungen durchzieht die Geschichte der Internet Governance. Die bevorzugte Rolle von Verträgen in der Internetregulierung zeigt sich bei den ersten ARPANET-Regelungen, in den ersten E-Commerce-Richtlinien, beim Management des Naming-and-Numbering-Systems unter ICANN, bei der Internet-Interkonnektion, also der Verschaltung von Netzen, beim Internetzugang über Internetanbieter sowie schließlich vor allem bei Internetanwendungen und dem Zugang zu und der Nutzung von Inhalten im Internet. Insbesondere im letzten Bereich wird die extensive Nutzung vertraglicher Vereinbarungen zwischen einer Vielzahl neuer Anbieter und ihren jeweiligen Endnutzer\*innen offensichtlich (Bygrave 2013: 172). Die Verwendung von Software-Anwendungen beispielsweise wird durch Verträge in Form von Endnutzerlizenzvereinbarungen (Enduser Licence Agreements – EULAs), den sogenannten Shrink-wrap-, Click-wrap- oder Browse-wrap-Lizenzen, reguliert (Elkin-Koren 2012; Burk 2012; Bakos et al. 2014). Digitale Kommunikationsplattformen arbeiten typischerweise mit allgemeinen Nutzungsbedingungen (Terms of Service – ToS). Die Bedeutung solcher Vertragsvereinbarungen in der Internet Governance ist massiv. Zu Recht lässt sich daher, mit Bygrave (2015) gesprochen, Internet Governance auch als eine „governance by contract“ charakterisieren.

### ***Standardverträge: Einseitige Vertragsprozesse für unbegrenzte Transaktionen***

Im Zusammenhang mit der Regelsetzung von Plattformen für die Nutzerkommunikation muss präziser von Standardvereinbarungen gesprochen werden. Standardverträge sind eine spezielle Form von Verträgen und weisen zum Beispiel in Form allgemeiner Nutzungs- und Geschäftsbedingungen noch einmal besondere Merkmale der Regelsetzung auf. Diese Verträge gelten als Standard „in the sense that they are meant not only to govern a single transaction or a series of transactions with a particular customer, but form the basis of an indefinite number of similar transactions with an unlimited number of customers“ (Neumayer 2008: 7).

Standardverträge befördern noch einmal das Rationalisierungselement, da sie einen gesteigerten Effizienzgewinn durch die Reduzierung von Transaktionskosten für die beteiligten Parteien versprechen. Der Theorie zufolge werden die Kosten der Transaktion bei weiterhin größtmöglicher Freiheit und Flexibilität in den Spezifika vertraglicher Ver-

einbarungen minimiert, indem alle impliziten Bedingungen stets als ein Standardpaket bereitgestellt werden. Diese Vertragsnormen müssen folglich nicht bei jeder Transaktion neu verhandelt und unter den beteiligten Parteien expliziert werden (vgl. Trebilcock 1993: 17). Verträge zu Standardbedingungen stellen, wie bereits erwähnt, eine spezielle Form von Verträgen dar. Es handelt sich hierbei um einseitige Vertragsprozesse, die vor allem durch den industriellen Großhandel von Unternehmen geprägt wurden. Nach der Definition von Karl-Heinz Neumayer (2008) sind Verträge standardisiert,

„when a number of the contract terms affecting issues in the contract at hand are preformulated unilaterally by one of the parties before closing and presented for acceptance to the other party at closing and are accepted by him *en bloc* without further discussion of the individual terms“ (ebd.: 3).

Aus dieser Definition lassen sich im Wesentlichen drei institutionelle Merkmale von Standardverträgen ableiten:

- **Die einseitige Formulierung von Verträgen.** Standardverträge sind einseitige Ordnungsprozesse. Grundsätzlich sollte der Bedarf an solchen Regelwerken und Prinzipien für Verträge nicht unterschätzt werden (von Mehren 2008: 68) – im Gegenteil: Diese vermeiden die Notwendigkeit für beide Vertragsseiten, Standardbedingungen immer wieder neu zu verhandeln. Diese Rationalisierung über einseitig vorformulierte Bedingungen bringt Kostenvorteile für den/die Autor\*in der Regeln mit sich, erweist sich aber als nachteilig für die vertragliche Position der anderen Partei, „particularity when they curtail statutory rights accorded to such party“ (Neumayer 2008: 11). In der Marktlogik wird das Risiko der verkaufenden/anbietenden Person damit allerdings „once and for all“ (ebd.: 12) auf den/die Käufer\*in/Nutzer\*in übertragen. Die besonderen Interessen des Nutzers/der Nutzerin bleiben bei Standardverträgen diffus und werden nicht gehört. Zwar handelt es sich auch bei Standardverträgen immer noch um bilaterale Transaktionen – der freie, gemeinsame Wille bezieht sich zum Abschluss aber normalerweise lediglich auf die essenziellen Elemente wie die Güter, den Preis oder die Dienstleistung. Im Gegensatz dazu wird den kollateralen Regeln einfach nur förmlich zugestimmt. Sie resultieren nicht aus einer Entscheidung des Nutzers/der Nutzerin. Das Problem bei Standardverträgen besteht folglich darin, dass die Nutzer\*innen kaum etwas von



den begleitenden Regeln mitbekommen, sie nicht lesen oder sie nicht in ihrer vollen Bedeutung verstehen. Die Präsentation und die Zustimmung bilden damit zwei weitere neuralgische Punkte bei Standardverträgen (ebd.: 12 f.).

- **Die Form und Präsentation der Vertragsbedingungen.** Die Form von Standardverträgen ist oftmals kompliziert, verwendet schwierig verständliche Formulierungen, vage Begriffe sowie abstrakte Regeln und referenziert immer auch auf andere Dokumente (ebd.: 15). Dem Kunden/Der Kundin wird bei der Präsentation des Vertrags nicht die Möglichkeit eingeräumt, diese zu diskutieren. Die Art und Weise der Transaktion wird nicht individuell verhandelt. Gerade dort, wo das Risiko der Transaktion unkalkulierbar sei, werde es auf die schwächere Seite abgewälzt, merkt von Mehren an (2008: 68).
- **Die Zustimmung zum Vertrag als Ganzem.** „It is [...] part of the phenomenon of contracting subject to standard terms and conditions that even if this is not legally obligatory, the customer usually has little choice (other than abstaining totally from the contract) but to subject himself *tel quel* and thus unconditionally to the arbitrary terms of another“ (Neumayer 2008: 13). Im Endeffekt bleibt dem Kunden/der Kundin nur, die Standardbedingungen im Sinne einer *Take-it-or-leave-it*-Entscheidung entweder vollständig zu akzeptieren oder gar nicht.

Ein Standardvertrag, so lässt sich schlussfolgern, kommt dementsprechend durch eine unqualifizierte Zustimmung zustande. Interessanterweise spricht das deutsche Recht daher auch nicht von einer Einigung zwischen Vertragspartnern, sondern davon, sich den allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu unterwerfen.

Die institutionellen Merkmale und Mechanismen von Standardverträgen bedingen zahlreiche kritische und diskussionswürdige Fragen, insbesondere dann, wenn sie für die Möglichkeiten zur Kommunikation im Internet und auf Plattformen gelten. Im Kapitel zum Forschungsstand wurde bereits auf diese Kritik verwiesen (siehe Kap. II, ab S. 35). Diese Verträge zwischen Plattform und Nutzer\*in verkörpern in der massenhaften Anwendung das *De-facto*-Gesetz für die heutige Internetkommunikation. In der einen oder anderen Form ist diese Kritik an Standardverträgen daher auch im Zusammenhang mit ungleichen Machtverhältnissen hinsichtlich der Plattform-Nutzer-Beziehung vorgebracht worden (Braman/Roberts 2003; MacKinnon 2012; Bakos et al. 2014; Taylor 2016; Obar/Oeldorf-Hirsch 2018). Anders als in privaten Verträgen üblich, werden die

Klauseln im Falle allgemeiner Nutzungsbedingungen nicht im Einzelnen zwischen den Vertragsparteien ausgehandelt, sondern einseitig vom Plattformbetreiber als Standardvertrag festgelegt. Durch vorformulierte Klauseln, Standardisierungen und Konkretisierungen werden damit die Bedingungen für die Nutzung der jeweiligen Plattform gestellt, die für alle Nutzer\*innen gelten. Diese können sich lediglich entscheiden, ob sie den Nutzungsbedingungen zustimmen oder den Service nicht nutzen.

Komplexe Gesellschaften mit einem hohen Handelsaufkommen von Gütern und Dienstleistungen benötigen eine Standardisierung vertraglicher Vereinbarungen als nützliches Rationalisierungswerkzeug. Standardverträge entsprechen den Bedürfnissen der Geschäftswelt von heute, die auf kommerziellen Massenhandel, Massenproduktion und Massenvertrieb ausgerichtet ist. Die heutige Online-Kommunikation mit all ihren Vor- und Nachteilen, den ermöglichenden und beschränkenden Bedingungen, unterliegt größtenteils diesen prinzipiellen Merkmalen eines privaten Ordnungsparadigmas, das auf massenhaften Standardverträgen zur Nutzung der Plattformen und zu den erlaubten und nicht erlaubten Nutzungsweisen basiert. So gilt nun auch für diesen Bereich der Kommunikation: „One who refuses to subject himself to standard conditions today probably excludes himself from modern society“ (Neumayer 2008: 8).

## **2.4 Transnationale private Governance als ein Ordnungsmodell für Kommunikation**

Neben die kommunikationspolitischen Modelle der Selbstregulierung und der Selbstorganisation tritt ein Modell der privaten Ordnungsbildung, das noch stärker die Beteiligung privater und privatrechtlich organisierter Akteur\*innen an der Regelung der Online-Kommunikation betont. In Hinblick auf die Anwendungen und Plattformen für die Inhalte von individueller Nutzerkommunikation im Internet lässt sich dieses Modell als eine transnationale private Governance für Kommunikation beschreiben. Die Regelungsarrangements dieses neuen Modells beruhen – wie zuvor ausführlich beschrieben – auf dem in der Internet-Governance-Forschung vielfach beschriebenen Paradigma des Private Orderings, das prinzipiell die Verwirklichung von Rechten mittels freiwilliger Vertragsvereinbarungen zwischen privaten Parteien vorsieht. Als ein Governance-Modell etabliert das Private Ordering neue institutionelle Merkmale für die Regelung von Kommunikation auf digitalen Plattformen und durch digitale Plattformen.

Zusammenfassend gesagt beinhaltet die private Governance mit dem Vertrag als fundamentaler Institution ein neues regulatives Design im Bereich der Kommunikation.

Dieses entzieht sich der bisherigen Vorstellung einer Beteiligung privater Akteur\*innen an der Regelung gesellschaftlicher Kommunikation. Durch die Abgrenzung zu den Modellvorstellungen einer Selbstregulierung und der Selbstorganisation im Medienbereich werden die neuen Dimensionen dieses institutionellen Arrangements deutlich. Tabelle 1 stellt die Unterschiede auf den Ebenen der Regelformulierung und -implementation sowie des jeweiligen Geltungsbereichs der Regeln dar und führt typische Beispiele für formelle Regeln an. Damit wird die von Puppis (2010b: 141) begonnene Analytik einer kollektiven und organisationalen Media Governance erweitert.

**Tabelle 1** Modelle im Vergleich: Selbstregulierung, Selbstorganisation, Private Governance

Governance-Modelle	Ebene der Regelformulierung und -implementation	Ebene des Geltungsbereichs von Regeln	Formelle Regelwerke/Instrumente (typische Beispiele)
<b>Selbstregulierung</b>	Extern zu Organisationen	Branchenspezifisch, Mitglieder einer Gruppe, nationale/internationale Branchen	Standesethiken, Verhaltenskodizes, Verfahrensrichtlinien, Verbandsempfehlungen
<b>Selbstorganisation</b>	Intern zu einzelnen Organisationen	Organisationsspezifisch, für die Organisation selbst, innerbetrieblich, Mesoebene der Organisation	Innerbetriebliche Regelwerke, Richtlinien und Beschwerdeverfahren, Gremien zur Qualitätskontrolle, Organisationsstatute
<b>Private Governance</b>	Intern zu einzelnen Organisationen	Produkt- bzw. servicespezifisch, individuelle und kollektive Nutzer*innen/Endverbraucher*innen, transnational über Nationalstaaten hinweg	Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen, Endnutzerlizenzen, Gemeinschaftsrichtlinien

Den drei Modellen gemein ist die Tatsache, dass sie die nichtstaatliche Regelsetzung, -durchsetzung und -sanktionierung unter der Prämisse wachsender privater Autonomie des Regelungshandelns in den Mittelpunkt stellen. Insofern betonen sie die zentrale Beteiligung einer größeren oder kleineren Auswahl an privaten Akteur\*innen an der Regelung von Kommunikation, ohne dabei die oben erwähnte Notwendigkeit der staatlichen Autorisierung und Unterstützung privaten Regelungshandelns auszuschließen.

Auf der Ebene der Regelformulierung findet sich eine private Governance mit organisationseigenen Regeln – ähnlich wie bei der Selbstorganisation. Kommerzielle Unternehmen und Plattformanbieter\*innen formulieren diese Regeln in Form von Standardverträgen einseitig. Sie implementieren diese Regeln dann explizit in Form

vertraglicher Vereinbarungen wie Nutzungsbedingungen und anderen Regelwerken mit jedem einzelnen Nutzer/jeder einzelnen Nutzerin. Diese Vertragsregeln sind durch die öffentliche Ordnung koordiniert und kodifiziert, enthalten aber jeweils organisationseigene, durch die Plattform oder das Produkt geprägte Regeln.

Die bisherige theoretische Argumentation lässt sich noch einmal auf gewisse Kernaussagen zusammenfassen: Der Geltungsbereich der Regeln einer privaten Governance erstreckt sich primär auf die Gruppe an Nutzer\*innen, die eine Plattform hat. Sie werden durch die Plattformbetreiber gegenüber den Nutzer\*innen durchgesetzt; Verstöße werden sanktioniert. Die entsprechenden Regelwerke dehnen den Geltungsbereich über nationalstaatliche Rechtsräume hinaus aus und etablieren transnationale Muster der Entscheidungsfindung und Durchsetzung von Regeln für erlaubte und nicht erlaubte Formen der Online-Kommunikation.

Das Modell einer privaten transnationalen Governance für die Kommunikation verdeutlicht mithin in mehrfacher Hinsicht einen fundamentalen Unterschied zu den Konzepten der Selbstregulierung und Selbstorganisation: Es bezieht sich auf die Regelung von Nutzerinhalten und Nutzerkommunikation im Internet, betont eine zentrale Rolle nichtstaatlicher, vor allem privatwirtschaftlicher Akteur\*innen sowie ihr Regelungshandeln und stärkt hinsichtlich des Geltungsbereichs von Kommunikationsregeln eine transnationale Achse von Media Governance.

Damit ist der Gegenstand der Arbeit erörtert und anhand institutioneller Merkmale veranschaulicht worden. Doch eine institutionalistische Perspektive auf die Governance der Plattformen verlangt geradezu, die Prozessperspektive einzunehmen und die Herausbildungs- und Wandlungsprozesse dieser institutionellen Regeln zu hinterfragen. Diese Perspektive – dies lässt sich aus der bisherigen Forschung zum Forschungsgegenstand ableiten – muss die Norm- und Regelsetzung der Plattformen dynamisch und plural verstehen. Die institutionellen Regeln der Plattformen sind nicht stabil. Ihr Geltungsbereich hat sich in den vergangenen Jahren enorm erweitert – über Länder- und Kulturgrenzen hinweg. Plattformbetreiber ändern die Bedingungen nach ihren eigenen wirtschaftlichen Interessen und Risiken für das Geschäft sowie aufgrund des Drucks von Regierungen und Regulierungsbehörden und der öffentlichen Berichterstattung. Zudem passen sie fortlaufend die internen Verfahren der Durchsetzung der Bedingungen an.

Änderungen in den Nutzungsbedingungen, begleitenden Regeldokumenten und den praktischen Verfahren der Content-Moderation der Plattformen können daher nicht al-

lein durch einen sich wandelnden Rechtsrahmen erklärt werden. In den Mittelpunkt rückt stattdessen die gesellschaftliche Auseinandersetzung mit diesen Regeln. Die Beobachtung der Aushandlungsprozesse hinsichtlich institutioneller Regeln der Plattformen im Diskurs und durch die kommunikative Interaktion beteiligter Akteur\*innen stellt einen aufschlussreichen Ansatz dar, der die Dynamik des institutionellen Wandels der Plattformregeln zu erklären vermag.

### 3 Wandel privater Governance: Der Erklärungsgehalt von Diskursen

Ging es in den ersten beiden Kapiteln vor allem darum, den begrifflichen und konzeptionellen Rahmen einer privaten Governance zu präzisieren, wird mit diesem dritten Kapitel das Ziel verfolgt, die Prozesse der Herausbildung und des Wandels der institutionellen Regeln der Plattformen theoretisch zu fundieren. Die zuvor erarbeitete institutionelle Perspektive auf die Governance von Plattformen gilt es also mit geeigneten Theorien und Methoden der empirischen Forschung umzusetzen.

Auch hierfür ist der Neoinstitutionalismus ein geeigneter Ansatz; an dieser Stelle wird er indes weiter präzisiert. Um die Herausbildung und den Wandel einer privaten Governance zu erklären, haben sich die Leitvorstellungen des diskursiven Institutionalismus und des kommunikativen Institutionalismus als instruktiv erwiesen. Die Erklärungslogik für den institutionellen Wandel findet sich hierbei im Diskurs – oder präziser: in der kommunikativen Interaktion von Akteur\*innen. Die zu klärende Frage lautet folglich: Welchen Erklärungsgehalt für institutionellen Wandel haben Diskurse, und wie lässt sich dieses Erkenntnis auf die Untersuchung einer Plattform-Governance anwenden?

#### 3.1 Dynamische Governance-Analyse: Hinwendung zu Interaktion und Diskursen

Die Beiträge der Institutionentheorie und die institutionalistisch geprägte Governance-Forschung liefern eine Vielzahl von Ansätzen zu institutionellen Wandlungsprozessen. Die wissenschaftliche Diskussion zum Begriff der Institution verweist nach Hasse und

Krücken (2015: 64) bereits im Kern auf den Prozess der Herausbildung von Institutionen und stellt die Veränderung und zugleich die Kontinuität gesellschaftlicher Ordnung als erklärungsbedürftiges Phänomen dar. Institutionen sind – werden sie auf diese Weise verstanden – auch Ausdruck früherer Praktiken und Denkweisen, die die heutigen Handlungen konditionieren (Barley/Tolbert 1997: 99). Sie implizieren eine zeitliche Differenz. Dabei hat sich insbesondere der neue Institutionalismus von der dichotomen Unterscheidung zwischen vollständig institutionalisierten oder nichtinstitutionalisierten Regeln gelöst und spricht nunmehr von einem Prozess der Institutionalisierung in verschiedenen Graden (Hasse/Krücken 2015: 19). Die theoretische Entwicklung des Neoinstitutionalismus kann, zusammengefasst gesagt, schwerpunktmäßig durch die Stärkung oder gar die „Radikalisierung der Prozessperspektive“ charakterisiert werden (ebd.: 64). Dies ermöglicht eine zeitliche Plausibilisierung institutioneller Wandelprozesse, auf die für die Herausbildung einer Plattform-Governance und ihrer Regeln abgestellt wird.

Die Forschung hat in vielfacher Hinsicht ebenso versucht, die Governance-Perspektive zu dynamisieren, insbesondere zur Erklärung der anhaltenden Dynamiken in Feldern mit transnationaler Regel- und Normsetzung (Pattberg 2005; Djelic/Sahlin-Andersson 2006; Quack 2006; Botzem/Hofmann 2009; Botzem et al. 2009). Die Internet- und Media-Governance-Forschung entwickelte – diesem Ansatz folgend – ein Verständnis von Governance als anhaltender Aushandlungs- und Verständigungsprozess zwischen verschiedenen Akteur\*innen und Gruppen von Akteur\*innen. Hofmann (2006) beschreibt für die Internet Governance diesen Aushandlungsprozess als „vermutlich unerreichbare[n] Fluchtpunkt [eines] Suchprozesses, welcher in einem stabilen, legitimen Regelungsarrangement besteht, welcher den transnationalen Daten und Kommunikationsströmen Rechnung trägt“ (ebd.: 298). Auch Katzenbach (2018) schlägt für die kommunikationswissenschaftliche Lesart von Governance vor, die andauernden Aushandlungsprozesse hinsichtlich der Regeln der medialen Kommunikation ins Zentrum der Betrachtung zu rücken. Durch die gesellschaftliche Auseinandersetzung gehen die Prozesse der Institutionalisierung und Deinstitutionalisierung damit Hand in Hand und verwehren den einseitigen Blick auf Institutionalisierungsprozesse (Quack 2006).

Es wird argumentiert, dass dieses Verständnis auch für die Analyse der Herausbildung einer Plattform-Governance für die grenzüberschreitende Kommunikation ihrer Nutzer\*innen sinnvoll erscheint. Diese stellt ein dynamisches und vielschichtiges Regelungsfeld dar, dessen Normen und Regeln aus verschiedenen und konfligierenden Quel-

len stammen. Plattformen formulieren zwar ihre eigenen Regeln für die Kommunikation auf der Plattform; dennoch finden die Formulierung und die Durchsetzung dieser Regeln nicht in einem institutionellen Vakuum statt. Vielmehr sind diese Regeln Teil der öffentlichen Aushandlung hinsichtlich der programmatischen Ideen einer Governance durch Plattformen und im Kontext eines normativen und rechtlich fragmentierten Ordnungsrahmens. Regierungen und Regulierungsbehörden, externe Interessengruppen und andere dritte Parteien, das Verhalten und die Erwartungen der Nutzer\*innen selbst sowie die öffentliche Medienberichterstattung sind Teil dieses Aushandlungsprozesses, der immer wieder zu Änderungen an den Regeln der Plattformen führt (siehe Kap. II.3).

Um dahin gehend einer dynamischen Governance-Analyse für die Regelung der Kommunikation gerecht zu werden und die hier fokussierten Herausbildungs- und Wandlungsprozesse einer Governance der Plattformen zu erfassen, erscheint eine Argumentation in drei Schritten sinnvoll. Sie stellt den Zusammenhang zwischen der kulturell-kognitiven Dimension von Institutionen, der Interaktion sowie der Kommunikation her.

Zum Ersten kann sehr grundlegend an die Relevanzbeschreibung einer *kognitiv-kulturellen Dimension von Institutionen* angeknüpft werden. Die Vorstellung einer Unterscheidung von Institutionen-Dimensionen geht zurück auf das viel rezipierte „three pillars of institutions“-Modell von Richard Scott (1995; 2008). Danach weisen Institutionen eine regulative, eine normative sowie eine kulturell-kognitive Dimension auf und prägen so soziale Handlungen und Strukturen. Scott bedachte die kulturell-kognitive Dimension in besonderem Maße und trug so maßgeblich dazu bei, das ‚Neue‘ im Neoinstitutionalismus zu begründen: „This cognitive focus has largely distinguished the ‘new’ institutionalism from the ‘old’ institutionalism“ (Cornelissen et al. 2015: 11). Die vielfältigen Institutionismen, die heute dem Neoinstitutionalismus zugerechnet werden, teilen den Fokus auf individuelle und kollektive Kognition als Erklärung für Veränderungen von Institutionen auf der Makroebene. Katzenbach (2018: 99–110) hat Scotts Modell ebenfalls als Grundlage für ein systematisch entwickeltes und erweitertes institutionentheoretisches Verständnis von Media Governance herangezogen. Der eigentliche Gehalt der kognitiven Dimension blieb dabei allerdings ungenutzt. Zwar beschreibt Katzenbach diese Dimension im Sinne einer kommunikativen Konstruktion von Ordnungsbildung, konzentriert sich dann aber auf die Integration eines technisch-materiellen Elements als einer vierten Dimension von Institutionen. In der Tat birgt die kulturelle Dimension institutionellen

Denkens ein größeres Potenzial für eine genuin kommunikationswissenschaftliche Lesart von Governance. Die kulturelle Verankerung von Institutionen, so argumentiert Schuppert, sei zentral in der Governance-Forschung. Sie helfe dabei, Governance – ganz im Sinne einer andauernden Aushandlung zwischen Akteur\*innen – als einen Prozess der Interaktion und der Kommunikation zu verstehen (Schuppert 2006: 437).

Dementsprechend besteht der zweite Schritt der Argumentation darin, auf den *Prozess der Interaktion* zwischen verschiedenen gesellschaftlichen und politischen Akteur\*innen abzustellen. Eine kulturelle Einbettung (‘Cultural embeddedness’) von Institutionen äußert sich gerade durch die Interaktionen, in denen gemeinsame Deutungsmuster und Sinnvorstellungen eine Rolle spielen. Außerdem verständigen sich Akteure durch Interaktion über gemeinsame ‘Public codes’, die sich wiederum als gesellschaftliche Leitbilder niederschlagen (ebd.). Ein stärker interaktionistisches Verständnis der Herausbildungs- und Wandlungsprozesse von Institutionen lässt sich auch für die Dynamisierung von Governance nutzen, um die Formen der Interdependenzbewältigung eben als die Tätigkeiten des Ordners, Steuerns und Koordinierens zu verstehen. Solch ein interaktionistischer Fokus auf Governance wurde von Jan Kooiman im Sinne eines „Governing as Governance“ aufgegriffen (Kooiman 2003; 2006). Governance als Interaktion zu verstehen, verweist dabei auf die Prozesse und Strukturen von Interaktionen. Das Prozesselement bezieht sich auf den Handlungsaspekt von Interaktionen – basierend auf der Fähigkeit sozialer Akteur\*innen – zu handeln. Der Strukturaspekt bezieht sich auf die Kontexte der Interaktion sowie die materiellen, soziostrukturellen und kulturellen Rahmenbedingungen (Kooiman 2006: 154). Die Idee hinter Kooimans Ansatz sieht vor, eine stärker gesellschaftspolitische Perspektive für das Verständnis zeitgenössischer Formen von Governance zu entwickeln und dabei dem Charakter von Governance als dynamischer, komplexer und diverser Interaktionsprozess zwischen gesellschaftlichen staatlichen wie nichtstaatlichen Akteur\*innen gerecht zu werden. Die analytische Stärke des Ansatzes liegt in seinen Worten darin, dass hier „die Vielzahl der Beteiligten offenkundig wird, die in einem bestimmten Problemzusammenhang agieren“ (ebd.: 155).

Schließlich kann in einem dritten Schritt argumentiert werden, dass *soziale Interaktion immer auf Kommunikation basiert*, also mithilfe von Sprache, Gestik und im Diskurs vermittelt wird. Wird die Herausbildung institutionell sedimentierter Leitbilder als das Ergebnis sozialer und politischer Auseinandersetzungen zwischen unterschiedlichen



Akteursgruppen verstanden, ist „[i]nstitutioneller Wandel [...] somit auch immer sprachlich und diskursiv vermittelter Wandel“ (Quack 2006: 347). Die Genese und die Entwicklung transnationaler Governance-Arrangements werden hier also nicht mehr funktional als bloße Reaktion auf bestehende Koordinationsprobleme oder Lösung dieser Probleme wahrgenommen. Es ist stattdessen ebenso bedeutsam, die (historischen) Entwicklungen und Prozesse sowie die diskursiven und kontroversen Interaktionen zu verfolgen, die zur Entwicklung unbeständiger transnationaler Governance-Arrangements führen (Levitt 2013: 31).

Zusammenfassend erklärt entsteht auf diesem Weg ein kommunikationstheoretisches Verständnis von Governance als „kommunikationsintensive[r] Interaktionsprozess[...]“ (Schuppert 2006: 453), in dem die Interdependenzen kommunikativ und diskursiv sichtbar werden. Die reale Bedeutung einer solchen dynamischen Perspektive auf Institutionen- und Governance-Wandel führt Schuppert (ebd.) auf den gestiegenen Kommunikationsbedarf von Politik und Verwaltung zurück, wenn politische Entscheidungen formuliert werden, sowie auf die Notwendigkeit, Akzeptanz für diese Entscheidungen zu schaffen und zu sichern. In einem solchen Verständnis re-konzeptualisiert Henrik P. Bang (2003b) Governance bereits als eine Form sozialer und politischer Kommunikation, und zwar ebenfalls interaktionistisch manifestiert als die kommunikative Beziehung des Politischen mit der Umwelt. „Political authority is considered a distinct type of communicative relationship for articulating binding decisions and actions for given field, terrain or group of people. Such communication can be hierarchical or bureaucratic in form, but it can also be negotiated and dialogical“ (Bang 2003a: 9). Ein Ansatz, der die kontinuierliche Aushandlung politischer Diskurse und gesellschaftlicher Kommunikation selbst in den Vordergrund stellt, mag den dynamischen, komplexen und diversen Regelungsprozessen sowie -strukturen moderner Gesellschaften besser entsprechen. Für das hier formulierte Untersuchungsziel wird er folglich ebenfalls verfolgt.

Diese Hinwendung zur Kommunikation und die Betonung des Erklärungsgehalts diskursiver Interaktion sind vor allem von den Politikwissenschaften ausgegangen. In der deliberativen Policy- und Governance-Forschung sind diese Theorieansätze als „argumentative turn“ (Fischer/Forester 1993; Fischer/Gottweis 2012; Hansson/Hirsch Hadorn 2016), „linguistic turn“ (Hajer 1993), „ideational turn“ (Blyth 2002) oder als „communicative turn of political analysis“ (Bang 2003a) beschrieben worden. Auch der im Folgenden noch darzustellende Ansatz des diskursiven Institutionalismus reiht sich

in diesen Forschungsstrang ein. Die Dynamik kommunikativer Interaktion, so wird dabei argumentiert, biete nicht nur einen Ansatz, mit dem das Wie des institutionellen Wandels veranschaulicht werden könne, sondern frage auch nach dem Warum des institutionellen Wandels (Schmidt 2011).

In der Kommunikationswissenschaft lassen sich lediglich vereinzelt Ansätze finden, die die diskursive Institutionalisierung von Kommunikationspolitik und Media Governance berücksichtigen. Wird Kommunikationspolitik interaktionistisch als ein Handlungssystem verstanden (Jarren 1998b: 616), erscheinen auch hier kommunikative Prozesse als integraler Bestandteil des Politikbegriffs: „Definiert man Politik als die sozialen Interaktionen, die auf die Selektion, Durchführung und Durchsetzung kollektiv bindender Entscheidungen ausgerichtet sind, so sind Politik und politische Kommunikation untrennbar miteinander verbunden“ (Jarren/Donges 2006: 21). Politische Kommunikation ist damit „nicht nur Mittel der Politik. Sie ist selbst auch Politik“ (ebd.: 22). Dieser Gedanke lässt sich auch mit Blick auf neuere Entwicklungen einer Kommunikationsordnung weiterverfolgen. So konstatiert Jarren in Hinblick auf die durch Internet und soziale Medien vermittelte Kommunikation, „dass politische Diskurse zunehmend an Relevanz für die Ausgestaltung moderner Mediengesellschaften gewinnen“ (Jarren 2013: 53) und dass darüber hinaus auch die „zukünftige Medien- und Kommunikationsordnung [...] durch politische Diskurse im Prozess ausgehandelt und gestaltet“ wird (ebd.).

Auf Katzenbachs Ansatz zum Verständnis von Governance mit einem Fokus auf die Verständigungsprozesse über Regeln wurde zuvor bereits eingegangen. Der kommunikationswissenschaftliche Kern von Governance besteht bei Katzenbach in der „kommunikativen Aushandlung und Konstruktion“ von Koordinations- und Regelungsstrukturen (Katzenbach 2018: 79). Damit nehme die Kommunikationswissenschaft eine Metaperspektive ein, was Katzenbach allerdings nicht weiter ausführt. Auf dieser Grundlage sei auch ein Konzept der generellen Regelung *durch* Kommunikation denkbar, gibt Gerhard Vowe (2018) in der Rezension von Katzenbachs Ansatz zu bedenken und führt aus: „Um eine derartige Verzahnung von Kommunikationspolitik und politischer Kommunikation zu einem eigenständigen theoretischen Fundament zu entwickeln, wäre ein Anschluss an die Policy-Forschung sinnvoll [...], in der neben regulativen und distributiven eben auch kommunikative (und performative) Instrumente entwickelt wurden, um politische Ziele zu erreichen“ (ebd.: 450).

An diese Ideen wird nun Anschluss genommen mit dem Ziel, ebenjene Governance von Kommunikation *durch* Kommunikation theoretisch zu fundieren. Im Folgenden wird auf zwei Theorieansätze des diskursiven und kommunikativen Institutionalismus detaillierter eingegangen. Beide Ansätze sind im Neoinstitutionalismus verankert und dynamisieren die Governance-Perspektive, indem sie die kommunikative Interaktion unter Akteur\*innen als Erklärungslogik für einen institutionellen Wandel in den Mittelpunkt stellen.

### 3.2 Diskursiver Institutionalismus: Kommunikation als Erklärungslogik für institutionellen Wandel

In der Politikwissenschaft wurde in der Vergangenheit erfolgreich argumentiert, „that ideas and discourse matter“ (Schmidt 2008; 2010) und der Ansatz, dass Diskurse einen Erklärungsfaktor für institutionellen Wandel darstellen, verteidigt. Dabei schufen die Wissenschaftler\*innen die theoretische Grundlage und demonstrierten, dass Ideen und Diskurse tatsächlich bedeutsam für institutionellen Wandel seien, da diese die interpretativen Rahmenbedingungen schaffen, die Werte und Präferenzen definieren und so politische sowie wirtschaftliche Interessen umsetzbar machen. Die Entstehung des diskursiven oder kommunikativen Institutionalismus als vierte neoinstitutionalistische Strömung neben dem Rational-Choice-Ansatz, dem historischen und dem soziologischen Institutionalismus beruht auf dieser erfolgreichen Arbeit. In der Kommunikationswissenschaft waren gleichsam erste Ansätze zu finden, die hieran anknüpfen. Governance bietet auch hier erneut die Möglichkeit, eine Brücke zwischen den Disziplinen zu schlagen, indem sie als kommunikationsintensiver Interaktionsprozess verstanden wird.

Zwei institutionalistische Theorieansätze, die diese Denkweise transportieren, sollen im Folgenden genauer veranschaulicht werden. Beide bieten ein theoretisches Verständnis und ein heuristisches Instrumentarium, mit denen institutionelle Herausbildungs- und Wandlungsprozesse anhand diskursiver und kommunikativer Interaktion verstanden werden können. Der erste Ansatz ist der *Discursive Institutionalism* (DI), der etwa seit den 2000er-Jahren von Vivien A. Schmidt für die politikwissenschaftliche Policy-Forschung erforscht und verteidigt wird (Schmidt 2000; 2002; 2008; 2010; 2011; 2015). Als eine neue, vierte neoinstitutionalistische Strömung entwickelte Schmidt diesen Ansatz hauptsächlich im Kontext des Politikwandels der Europäischen Union (Schmidt/Radaelli 2004; Schmidt 2017). Der zweite Ansatz ist der *Communicative Institutionalism*, wie er von Joep P. Cornelissen, Rodolphe Durand, Peer C. Fiss, John C. Lam-

mers und Eero Vaara (2015) aus Sicht der der Management- und Organisationswissenschaft entwickelt wurde. Dieser Ansatz wurde jüngst von Swaran Sandhu (2018) für die strategische Kommunikation entdeckt und liefert somit einen ersten Beweis dafür, auch für die Kommunikationswissenschaft anschlussfähig zu sein.

Die Ansätze von Schmidt und Cornelissen et al. stehen, eingebettet in ihrer jeweiligen Disziplin, unverbunden nebeneinander. Obwohl sie ähnlich bezeichnet werden, nehmen sie keinen Bezug auf die jeweils andere Theorie-Entwicklung. Es lohnt sich dennoch, beide Ansätze gemeinsam zu diskutieren, um das hier verfolgte Konzept einer Governance *von Kommunikation durch Kommunikation* schärfer zu konturieren. Beide Ansätze überzeugen zudem nicht nur theoretisch – indem sie die Erklärungskraft von Ideen und Diskursen herausstellen –, sondern vermitteln auch für die empirische Arbeit zentrale Anknüpfungspunkte, wenn es darum geht, wie, wann, wo und weshalb Ideen und Diskurse einen institutionellen Wandel bewirken und wann nicht. Die Rezeption beider Theorie-Ansätze im Sinne der Forschungsfrage erfolgt anhand dreier zentraler Fragen: der Frage nach dem Verständnis für institutionellen Wandel, der Frage nach der proklamierten Erklärungslogik für den Wandel sowie der Frage nach der Konzeptualisierung dreier zentraler Elemente: der Akteur\*innen, Diskurse und Ideen.

### ***Welcher Ansatz für die Erklärung des institutionellen Wandel wird verfolgt?***

Sowohl Schmidt als auch Cornelissen et al. bedienen sich explizit einer institutionalistischen Denkweise, mit dem Ziel, institutionellen Wandel besser zu verstehen und erklären zu können. Auffällig ist dabei, dass in beiden Ansätzen nicht nur von institutionellem Wandel, sondern immer auch von institutioneller Erhaltung und Kontinuität gesprochen wird. In der Art und Weise, wie Wandelprozesse behandelt werden, knüpfen die Autor\*innen an die Argumentation des Neoinstitutionalismus an.

Vivien A. Schmidt entwickelte den diskursiven Institutionalismus (DI) explizit als einen Vergleich mit den drei älteren neoinstitutionalistischen Strömungen (Schmidt 2010: 5). Sie grenzt den DI ab (1) vom Rational-Choice-Institutionalismus, der institutionellen Wandel als rationales Verhalten von Akteur\*innen interpretiert, unter der Annahme, dass Akteur\*innen innerhalb von Anreizstrukturen berechenbar ihre Präferenzen verfolgen, (2) vom historischen Institutionalismus, der institutionellen Wandel als Regelstrukturen und routinierte Praktiken beschreibt, die einer Logik der Pfadabhängigkeit unterliegen, und schließlich (3) vom soziologischen Institutionalismus, der das Handeln von

Akteur\*innen auf sozial konstituierte und kulturell gestaltete Regeln sowie Normen zurückführt und insofern institutionellen Wandel nach einer Logik der Angemessenheit bewertet (ebd.).

Dieser Vergleich resultiert aus der Erkenntnis, dass alle drei neoinstitutionalistischen Ansätze zwar unterschiedliche Erklärungsobjekte und Erklärungslogiken heranziehen, ihnen jedoch gemein ist, dass sie den institutionellen Wandel dabei immer statisch auffassen und ihn zudem auf äußere, krisengetriebene Ereignisse zurückführen oder – wie Schmidt postuliert – als ein Resultat von „exogenous shocks“ (ebd.) interpretieren. Dementsprechend liegt Schmidt daran, mit dem diskursiven Institutionalismus eine dynamischere Analyse des Wandels von Institutionen vorzulegen, indem die Erklärung für Wandel ‚endogenisiert‘ und in Form von „constraining structures and enabling constructs of meaning“ intern zu Akteuren lokalisiert wird (ebd.: 4). Auf die besondere Konzeptualisierung dieser diskursiven Akteur\*innen bei Schmidt wird im Folgenden noch einzugehen sein.

Der Ansatz des kommunikativen Institutionalismus von Joep P. Cornelissen et al. (2015) verortet sich dagegen in der Management- und Organisationstheorie und untersucht in der Tradition der kognitiven Linguistik die kommunikative Konstruktion von Organisationen und organisationalen Realitäten sowie die prägende Rolle von Sprache für die Konstruktion kognitiver Vorstellungen. Um das Verständnis von Institutionen und institutionellem Wandel in und um Organisationen zu erweitern, bringen die Autoren zwei größere Forschungsstränge – Kognition und Kommunikation – zusammen (ebd.: 11). Die drei zentralen Elemente dieses Ansatzes lassen sich zusammenfassen als (1) ein dynamischer Beitrag zur Erklärung von institutionellem Wandel, der (2) durch Kognition (als Basis von Institutionen) und Kommunikation des Neoinstitutionalismus angereicht wird und schließlich (3) in und um Organisationen verortet wird.

### ***Kommunikation als Erklärungslogik für institutionellen Wandel***

Den Autor\*innen liegt nicht nur daran, institutionelle Prozesse zwischen Phasen des Wandels und der Kontinuität besser zu erklären. In Abgrenzung zu den als starr, exogen und pfadabhängig charakterisierten Konzeptualisierungen des neuen Institutionalismus wollen sie eine Analyse dieser Prozesse ermöglichen, die die eigentlich nichtlineare Dynamik erfasst. Die Antwort dafür liegt nahe – es ist Kommunikation. So liegt nach Corne-

lissen et al. die Stärke dieser Betrachtungsweise darin, „that greater attention to the dynamics of communication has the potential to enhance the richness and explanatory power of our theories and models of institutions“ (ebd.). Die Dynamik der Kommunikation erweitert die Erklärungskraft für institutionalistische Modelle und Theorien. Sie ergibt sich gerade aus der Interaktion zwischen kollektiven und individuellen Akteur\*innen.

„This interactive model puts communication at the center of institutional theory and analysis. It accords a constitutive role to communication, since it is primarily in and through communication that institutions exist and are performed and given shape.“ (ebd.: 15)

Auch Schmidt spricht von einer „logic of communication“ (Schmidt 2008; 2010), an der sich die Idee eines diskursiv orientierten Wandels von Politik und Institutionen orientiert. Die Kommunikationslogik in Schmidts Verständnis lässt sich allerdings lediglich im Zusammenhang mit der besonderen Rolle von Akteur\*innen vertiefen, die Schmidt in das Zentrum ihres Ansatzes rückt. Dies wird im Folgenden in der Konzeptionierung der Rolle von Akteur\*innen im DI und weiterer relevanter Elemente deutlich.

### ***Wie wird Wandel erklärt? Konzeptualisierungen von Akteur\*innen, Diskursen und Ideen***

**Die Rolle diskursiver Akteur\*innen.** Schmidt begründet die Eigenständigkeit des diskursiven Institutionalismus als vierten Neoinstitutionalismus, indem sie die Rolle von Akteur\*innen neu auffasst. Ein fundamentaler Unterschied des DI, so stellt sie heraus, besteht in der Klärung der Frage, wie und weshalb institutioneller Wandel geschieht (Schmidt 2008: 305). Aufgrund der Definition von Institutionen, die weitgehend als gegeben, statisch und einschränkend dargestellt werden, haben Wissenschaftler\*innen in älteren neoinstitutionalistischen Denkweisen den Wandel hauptsächlich als von außen kommend, mithin als Folge exogener Schocks erklärt. Mit der Hinwendung zu Ideen und Diskursen, so die Argumentation bei Schmidt, werden Institutionen als gleichzeitig begrenzende Strukturen und ermöglichende Konstrukte von Bedeutungen aufgefasst. Sie seien eben nicht nur von außen vorgegeben, sondern „internal to ‚sentient‘ (thinking and speaking) agents“ (Schmidt 2010: 4). Institutioneller Wandel wird im DI somit „endogenisiert“ und als von innen kommend und akteurszentriert konzipiert.

Stellen die denkenden und sprechenden ‚Agents‘ die Treiber des Wandels dar (Schmidt 2011: 119), erscheint es umso relevanter, tiefergehend auf ihr ideelles und diskursives Handeln einzugehen. Schmidt (ebd.) unterscheidet dahingehend zwischen ‚background ideational abilities‘ und ‚foreground discursive abilities‘ von Akteur\*innen und knüpft daran jeweils bestimmte Funktionen im institutionellen Prozess. Die hintergründigen ideellen Kompetenzen sind nach Schmidt in der Lage, zu erklären, wie Akteur\*innen neue Institutionen erschaffen und bestehende erhalten. Zur gleichen Zeit – und dies ist der zweite Teil des Arguments – ermöglichen es die diskursiven Fähigkeiten den Akteur\*innen, sich kritisch über diese Institutionen zu äußern, mit dem Ziel, diese zu ändern (Schmidt 2008; 2010). Genau in dieser Fähigkeit, nämlich über institutionellen Wandel auch nach außen zu kommunizieren, sieht Schmidt die kommunikative Logik am Werk.

„These discursive abilities represent the logic of communication, which enables agents to think, speak, and act outside their institutions even as they are inside them, to deliberate about institutional rules even as they use them, and to persuade one another to change those institutions or to maintain them. And it is because of this communicative logic that DI is better able to explain institutional change and continuity than the older three new institutionalisms“ (Schmidt 2008: 314).

Die Sichtweise des DI wird damit auch für diese Abhandlung instruktiv, da sie dabei hilft, die Präferenzen, Strategien und normativen Orientierungen der beteiligten Akteur\*innen zu erklären, die in dynamischen politischen Transformationsprozessen einen Unterschied machen (vgl. Schmidt 2011: 116). Nach dieser Lesart ist es nicht *der* Diskurs, mit dessen Hilfe der Wandel erklärbar wird. Vielmehr werden die Ideen davon, was geändert oder erhalten werden soll, sprachlich repräsentiert und in einem Diskurs vermittelt (Quack 2006). Damit wird auch deutlich, dass sich durch die diskursiven Fähigkeiten eine gewisse Öffentlichkeit und Beobachtbarkeit des institutionellen Wandels erreichen lassen.

**Kommunikative und diskursive Interaktion.** Schmidt und Cornelissen et al. wenden ‚Kommunikation‘ und ‚Diskurse‘ interaktionistisch an. Die Ansätze konzipieren folglich Kommunikation als „continuous [social] interaction“ (Cornelissen et al. 2015: 14) und Diskurs entsprechend als „discursive interactions“ (Schmidt 2011: 117). Es geht mithin

nicht um den Diskurs oder die Kommunikation, sondern um die diskursive und kommunikative Interaktion zwischen sozialen Akteur\*innen.

Ein theoretischer Ansatz, der die Kommunikation in den Mittelpunkt der Theorien von Institutionen, institutioneller Erhaltung und Veränderung stellt (vgl. Cornelissen et al. 2015: 10), muss eine besondere Konzeptualisierung von Kommunikation in einem institutionentheoretischen Verständnis liefern. Cornelissen et al. orientieren sich hier an komplexeren Kommunikationsmodellen. Kommunikation wird gerade nicht als einfacher Transmitter kommunikativer Objekte vom Sender zum Empfänger verstanden (Conduit'-Metapher). Auch wird Kommunikation, Diskurs und Rhetorik in diesem Ansatz nicht nur ein performativer Charakter zugeschrieben. Kommunikative Institutionalisierung geht darüber hinaus, wenn Kommunikation als ‚konstitutiv‘ für Institutionen beschrieben wird. „The metaphor of constitution suggests that in and through interaction actors themselves construct a common base of understanding regulating their thoughts and behaviors“ (ebd.: 15). Cornelissen et al. verweisen außerdem auf eine kontinuierlich stattfindende Interaktion zwischen Akteur\*innen auf mehreren gesellschaftlichen Ebenen – und mit mehreren möglichen Ergebnissen, wenn es darum geht, ein gemeinsames Verständnis zu konstruieren.

„In other words, the joint cognitive understandings and meanings that emerge (in ongoing fashion) from communication are unlikely to be isomorphic with the original intentions of the multiple participants engaged in it. Ambiguity, indeterminacy, and heterogeneity across actors are to be expected [...], suggesting, in turn, a more complex set of interactions and ensuing institutional outcomes than is often provided by more linear accounts around hegemonic discourses, effective rhetoric, and institutional entrepreneurs“ (ebd.: 14).

Institutioneller Wandel (und Kontinuität) folgen in diesem Verständnis einer Kommunikationslogik, wie zuvor beschrieben wurde. Diese ist aber hinsichtlich des Modus der Kommunikation, der Akteursbeziehungen und der potenziellen Folgen kaum vorhersagbar. Stattdessen stehen Mehrdeutigkeit, Unbestimmtheit und Heterogenität zwischen den Akteur\*innen im Raum.

Die Arbeit von Schmidt geht konzeptionell noch einen Schritt weiter und liefert zusätzliche Anknüpfungspunkte für die letztlich empirische Begrenzung des Phänomens. Diskursive Interaktion im Kontext politischer Institutionen findet nach Schmidt in zwei analytisch getrennten Domänen statt: einer politisch-koordinativen Sphäre und einer öffentlich-kommunikativen Sphäre (Schmidt 2008; 2015). Die erste Domäne beschreibt



Diskurse in der politischen Arena. Akteur\*innen im politisch-legislativen Betrieb erarbeiten, verhandeln und verwerfen Ideen und Positionen. Dies ist die Sphäre der koordinativen Konstruktion von Politik. Die zweite Domäne, die kommunikative Sphäre, inkludiert die breitere Öffentlichkeit, und zwar nicht nur als Rezipienten, sondern auch als auf den Diskurs einflussnehmende Akteur\*innen und Interessengruppen. Damit sind automatisch andere Zielsetzungen der Kommunikation verbunden, nämlich Akzeptanz und Legitimation zu schaffen, zu kritisieren und zu verteidigen. Die öffentlich-kommunikative Diskurssphäre ermöglicht somit die Verhandlung normativer Ideen – darüber, was gut und schlecht ist. Es ist die Sphäre der Legitimation von Politik.

Die beiden diskursiven Sphären können verbunden sein, indem politische Ideen des koordinativen Diskurses von politischen Akteur\*innen für eine breite Öffentlichkeit in eine zugänglichere Sprache ‚übersetzt‘ werden, um Rechtfertigung und Legitimation sicherzustellen. Dies muss indes nicht immer der Fall sein. Schmidt schränkt ein, dass andere politische Ideen in ‚closed debates‘ verhandelt werden könnten, ohne dass sie je öffentlich kommuniziert würden. Schließlich sei es ebenfalls möglich, dass Akteur\*innen im koordinativen Diskurs andere politische Ideen entwickeln, als sie im kommunikativen Diskurs angeben (Schmidt 2011: 117f.).

Darüber hinaus weist Schmidt noch auf die diskursvermittelnden Instanzen hin: Für die diskursive Interaktion zwischen einflussnehmenden Akteur\*innen und der allgemeinen Öffentlichkeit spielen die Medien nach wie vor eine bedeutende Rolle – sind sie es doch, die bestimmte kommunikative Bedeutungskonstrukte wie Frames, Symbole und Metaphern produzieren und vermitteln (ebd.: 118).

**Ideen oder der Inhalt von Diskursen.** Cornelissen et al. gehen auf die substanziellen Ideen im Sinne der kommunikativen Objekte in Diskursen wenig ein. Für die Autoren folgt Kommunikation einem breiten Verständnis sozialer Interaktionen, „within which actors exchange views“, und zwar auf substanzielle sowie symbolische Weise (Cornelissen et al. 2015: 16). Kommunikation sollte gleichwohl nicht nur verstanden werden „as expressions or reflections of inner thoughts or collective intentions but as potentially formative of institutional reality“ (ebd.: 11); sie beruht zudem auf Mitteln wie Sprache, Gestik, Texten oder Diskursen (ebd.). Um die tatsächliche kommunikative und sprachliche Konstruktion von Institutionen zu verstehen, ist Cornelissen et al. vorrangig daran gelegen, den Modus der Kommunikation genauer zu spezifizieren. Die Autoren rekurre-

ren auf verschiedene lohnende Ansätze: kommunikationssoziologische Konzepte wie das Framing, rhetorische und diskursive Figurationen oder die Praktiken der Kategorisierung.

Schmidt dagegen hat für die politikwissenschaftliche Policy-Forschung den Charakter von Ideen, also den substanziellen Inhalt politischer Diskurse, nach drei Ebenen unterschieden (Schmidt 2008: 306–309) und anhand ihres Wandlungscharakters (Schmidt 2011) ausführlich beschrieben. Schmidt unterscheidet:

- **Spezifische Policys und Policy-Lösungen.** Dies sind konkrete, weniger komplexe Antworten auf regulative Probleme. Policys wandeln sich schnell und oft. Der Wandel von Policys wird in der Forschung häufig auf ein bestimmtes Ereignis oder eine Krise zurückgeführt, die dann ein „window of opportunity“ für politische Entscheider öffnet, Dinge zu ändern. Schmidt dreht die Kausalität aber auch um: Man könne ebenso argumentieren, dass erst neue Policy-Ideen solch ein ‚Fenster öffnen‘, „creating new opportunities for change; or even that windows open only when events are ideationally constructed as opportunities for change“ (ebd.: 108).
- **Grundlegendere Programme.** Diese untermauern die Policys einerseits und verknüpfen sie andererseits mit stark grundsätzlichen Weltanschauungen. Gemeint sind etwa Paradigmen, die die zugrunde liegenden Annahmen oder Organisationsprinzipien enthalten und den Policys insofern Orientierung und Richtung geben. Programme stellen auch den allgemeinen Bezugs- und Deutungsrahmen her, in dem sich politische Akteur\*innen mit Vorschlägen zur Problemlösung positionieren; sie enthalten Diagnosen und Handlungsempfehlungen oder die eigentlichen Problemdefinitionen, die gleichzeitig den Raum möglicher Handlungs- und Lösungsoptionen, Ziele, Methoden und Instrumente festlegen. Ein Wandel wird häufig als Paradigmenwechsel oder revolutionäre Transformation interpretiert. Stattdessen kann Wandel aber auch als langsame Verschiebung der programmatischen Überzeugungen im Laufe der Zeit oder als Anpassung an veränderte Realitäten durch inkrementelle Schritte gesehen werden. Schmidt schlägt vor, über solche Formen des inkrementellen Wandels, beispielsweise eines „continuity through change“, genauer nachzudenken (ebd.: 111).
- **Institutionelle Leitideen oder Weltanschauungen.** Als ‚Public Philosophies‘, ‚Public sentiments‘ oder ‚Deep Cores‘ grundieren diese Weltanschauungen konkrete

Politik und die Programme, indem sie Ideen organisieren und mit gesellschaftlichen Werten und Prinzipien untermauern. Sie lassen sich nur schwierig von den programmatischen Ideen abgrenzen, wenn Letztere eine breite Unterstützung und Akzeptanz in der Gesellschaft erfahren. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass hier gar keinen Wandel vermutet wird und stattdessen tieferliegende Leitideen als eine gegebene kulturelle Bedingung schlicht hingenommen werden. Auch wenn es nicht in solch direkter Form geschieht, können sich auch philosophische Ideen verändern, etwa als Reaktion auf Legitimationskrisen in der politischen Gesellschaft.

Spezifische Policys und programmatische Ideen werden regelmäßig und tendenziell oftmals öffentlich diskutiert; ihr Wandel ist durch die Kommunikation über sie eher sichtbar und findet vordergründig statt. Dagegen vollzieht sich der Wandel institutioneller Leitbilder und philosophischer Weltanschauungen in der Regel im Hintergrund, nicht unmittelbar beobachtbar und wesentlich langsamer. Die zugrunde liegenden Annahmen über die Gesellschaft würden selten infrage gestellt, so Schmidt (2008: 306).

„Generally speaking, policy ideas are seen as changing much more rapidly than programmatic ideas, and both much more quickly than the philosophical ideas underpinning them, whether the change is seen as revolutionary or evolutionary“ (Schmidt 2011: 108).

Die Erklärung für institutionellen Wandel – dies wurde auf allen Ebenen der Ideen deutlich – lässt sich nicht immer auf krisenhafte äußere Ereignisse und kritische Momente zurückführen. Schmidt plädiert folglich dafür, auch inkrementelle und kumulative Erklärungsansätze für Veränderungen in politischen, programmatischen und philosophischen Ideen in den Blick zu nehmen.

Die Unterscheidung spezifischer Policys, grundlegenderen Programmen und institutionellen Leitbildern sowie den jeweiligen Charakteristika des Wandels erweist sich als instruktiv für die hier durchgeführte Untersuchung der Herausbildung einer Plattform-Governance im Diskurs über mehrere Jahre. Im Anschluss an die empirische Umsetzung, für die der diskursive und kommunikative Institutionalismus ebenfalls nützliche Anknüpfungspunkte liefert, wird die analytische Verdichtung der Ergebnisse anhand dieser drei Ebenen vorgenommen (siehe Kap. VI).

#### 4 Zwischenfazit: Governance von Kommunikation durch kommunikative Interaktion verstehen

Governance als Leit- und Brückenbegriff der Disziplinen wird vielfältig und mit unterschiedlichem Erkenntnisinteresse verwendet. Der Begriff muss erst theoretisch erarbeitet werden. Der Kontext, in den er in dieser Abhandlung gestellt wird, setzt sich aus der kommunikationswissenschaftlichen Governance-Forschung und aus der politikwissenschaftlichen Internet-Policy- sowie Governance-Forschung zusammen. Die Media-Governance-Forschung ist der institutionalistischen Denkweise, die eine Governance-Perspektive nahelegt, bereits in ihren Konzepten der Regelungsstrukturen und -prozesse im Medienbereich gefolgt. Der Anspruch der Forschung war es dabei stets, ein theoretisches Verständnis der Norm- und Regelsetzung im Medienbereich zu entwerfen, das den medienpolitischen Realitäten neuer Kommunikationsordnungen gerecht wird. Die konzeptionelle Wegbewegung von einer Medienregulierung hin zu einer Media Governance erfolgte insbesondere über die Pluralisierung von Akteur\*innen, damit auch privatwirtschaftliche und zivilgesellschaftliche Akteur\*innen auf verschiedenen Ebenen einbezogen werden konnten. Dessen ungeachtet ließen sich damit Formen und Verfahren einer Governance der Medien integrieren, sodass auch kommunikationspolitische Modelle der Co- und Selbstregulierung im Komplex einer Media Governance verortet werden können. Ein breites Verständnis von Media Governance half schließlich dabei, neben den kollektiv verbindlichen Regeln auch die internen Regeln der Organisationen im Medienbereich zu erfassen. Mit der Einführung des Begriffs ‚Organizational Governance‘ oder ‚Selbstorganisation im Medienbereich‘ verschob sich der Blick bereits auf die Organisationsebene für eine Normsetzung im Bereich der Kommunikation. Die vorliegende Studie ist in diesem Feld der institutionell geprägten Media-Governance-Forschung verortet und wird auf deren Befunden aufgebaut.

So wie die organisationsinternen Regeln relevant für die Strukturierung von gesellschaftlicher Kommunikation sein können, muss mit Blick auf die Governance der Online-Kommunikation von Nutzer\*innen festgestellt werden, dass es hier andere Regeln und Institutionen auf Organisationsebene sind, die eine zentrale Relevanz besitzen. Die eige-

nen plattformspezifischen Regeln der Social-Media-Anbieter\*innen lassen sich nicht unter eine Selbstregulierung der Branche oder eine Selbstorganisation der Unternehmen subsumieren. Stattdessen verweisen diese Phänomene der Kommunikation auf das Paradigma einer transnationalen Regelung der Kommunikation, das Private Ordering und den Mechanismus des Vertrags.

So lässt sich hier nun eine transnationale private Governance für die Kommunikationswissenschaft präzisieren. Mit diesem Ansatz wird die Rolle nichtstaatlicher Akteur\*innen bei der grenzübergreifende Norm- und Regelsetzung im Internet betont. Das rechtliche und institutionelle Fundament dieser Governance-Form sind die Eigenschaften vertraglicher Beziehungen unter privaten Parteien, was unter dem Begriff des Private Orderings oder der privaten Ordnungsbildung durch Vertrag in der Internet-Governance-Forschung bereits länger diskutiert wird. Das Private Ordering wurde in dieser Forschung als so dominierend beschrieben, dass sogar von einer ‚Governance by Contract‘, also einer Regelsetzung durch Vertrag, im Regelungsfeld Internet die Rede ist. Das Private Ordering sieht andere institutionelle Mechanismen der Regelformulierung und schließlich der Legitimation dieser Arrangements vor als das Public Ordering. So gilt der freiwillige Vertragsabschluss der Theorie nach als die Verwirklichung von Selbstbestimmung im Privatbereich par excellence. Aus Sicht der Transaktionskostenökonomie ist damit eine Reihe von Vorteilen verbunden, die beiden Vertragsseiten zugutekommen, denn sonst – so die schlichte Annahme – würde es ja nicht zu einem Vertragsschluss kommen.

Im Private Ordering des Internets und auch in der Governance durch Plattformen – dies muss noch einmal unterschieden werden – kann allerdings nicht von frei verhandelbaren Verträgen die Rede sein. Eine spezielle Form des Vertrags bilden die Standardverträge. In dieser Form werden vorformulierte Regeln einseitig von einer Vertragspartei festgesetzt und der anderen Partei zur Kenntnisnahme und Zustimmung vorgelegt, die ohne weitere Diskussion dem Vertrag als Ganzem zustimmen kann oder nicht.

Dieser Mechanismus vertraglicher Beziehungen wird nun für die Regelung der Kommunikation von Milliarden von Nutzer\*innen auf digitalen Plattformen angewendet. Die gegenseitigen Rechte und Pflichten – darunter auch der Kommunikation, kommunikative Inhalte und Verhaltensweisen – werden hier durch Vertragsrecht verwirklicht. Die Regeln dafür werden einseitig von den Plattformen formuliert und gegenüber den Nutzer\*innen durchgesetzt. Das Private Ordering mit dem rechtlichen Korrelat des

Standardvertrags auf Plattformen etabliert damit fundamental neue institutionelle Arrangements sowie Formen der Normen- und Regelsetzung für die private und öffentliche Kommunikation. Das regulative Design von Verträgen sieht andere Quellen der Regelformulierung und -implementation sowie des Geltungsbereichs von Regeln vor. Es verschiebt die Verwirklichung von Kommunikations- und Informationsrechten noch weiter in den privaten Bereich.

Werden die Schritte der theoretischen Fundierung dieses regulativen Phänomens zusammengefasst, ergibt sich folgende begriffliche Sortierung und Positionierung (vgl. Tab. 2).

**Tabelle 2** Begriffliche Sortierung und Positionierung

Hierarchie verwendeter Begriffe und Konzepte	Gehalt der Begriffe und konzeptionelle Anknüpfungen für die Arbeit
<b>Governance</b>	<p>Analytische Perspektive auf die Formen der Interdependenzbewältigung zwischen Akteuren, dynamische Regelungsstrukturen und Prozesse des institutionellen Wandels</p> <p>Institutionalistische Denkweise und Fundierung</p> <p>Anknüpfend an die neoinstitutionalistischen Ansätze in der Media-Governance-Forschung und den diskursiven/kommunikativen Institutionalismus zur Erklärung von institutionellem Wandel</p> <p>Kommunikationstheoretisches Verständnis von Governance als kommunikationsintensiver Interaktionsprozess hinsichtlich der Regeln der Kommunikation</p>
<b>Private transnationale Governance</b>	<p>Privat: Betont werden die Modi der Setzung von Normen und Regeln durch private Akteur*innen und unter privaten Akteur*innen, also nichtstaatlichen Akteur*innen</p> <p>Transnational: Sind die funktional und räumlich verstandene Regel- und Normsetzung sowie -durchsetzung über nationalstaatliche Grenzen hinweg mit konfligierenden Quellen der Regelungsautorität</p>
<b>Private Ordering und das rechtliche Korrelat des Vertrags</b>	<p>Ordnungsbildungsparadigma einer transnationalen Internet Governance</p> <p>Ökonomische Rechtfertigung: Effizienzgewinn durch Reduzierung von Transaktionskosten, individuelle Nutzenmaximierung</p> <p>Politische Rechtfertigung: Legitimation, Manifestation individueller Autonomie</p>
<b>Standardvertrag</b>	Einseitiger Vertragsprozess, unilaterale Vorformulierung der Bedingungen, Vorlage zur Zustimmung oder Ablehnung <i>en bloc</i>

Die analytische Perspektive einer privaten transnationalen Governance mit dem institutionellen Fundament des Standardvertrags erlaubt es bereits, das Phänomen der Plattform-Governance von Kommunikation zu veranschaulichen. Die private transnationale

Governance vermittelt eine integrative Sicht auf die vielfältigen Formen und Verfahren der Regelung grenzüberschreitender Kommunikation durch kommerzielle Plattformen. Die institutionalistische Perspektive fordert allerdings dazu auf, darüber hinaus den Prozess der Herausbildung und des Wandels dieser institutionellen Regeln zu hinterfragen. Sie bildet sich nämlich gerade nicht in einem institutionellen Vakuum heraus. Ganz im Gegenteil: Im Sinne einer dynamischen Governance-Analyse kann davon ausgegangen werden, dass die privaten Regeln der Plattformen in einem transnationalen politischen Raum kontinuierlich geändert und unter den beteiligten Akteur\*innen ausgehandelt werden.

Ein theoretischer Anker für eine Perspektive auf die anhaltenden Aushandlungsprozesse über Regeln kann mit einem Verständnis von Governance als Interaktion und Kommunikation gesetzt werden. Auch dafür wurde mit ‚neuen‘ neoinstitutionalistischen Theorieansätzen bereits Vorarbeit geleistet. Insbesondere wird auf die diskursiven oder kommunikativ orientierten institutionalistischen Ansätze abgestellt. Diese rücken ebenjene kommunikativen Verständigungs- und Aushandlungsprozesse über Regeln in den Mittelpunkt der Erklärung des institutionellen Wandels. Sie dynamisieren die Analyse des institutionellen Wandels durch den Blick auf die Dynamiken diskursiver Interaktionen zwischen kommunikativ fähigen Akteur\*innen. Institutioneller Wandel folgt der Logik von Kommunikation.

Der diskursive und kommunikative Institutionalismus liefert dabei auch Ansätze, einige beschriebene Defizite der Governance-Perspektive auszugleichen (Benz et al. 2007: 19 f.). So ist es mit dem Fokus auf diskursive Akteur\*innen möglich, die kognitive Dimension von Institutionen verstärkt in den Blick zu nehmen und zudem zu rekonstruieren, ob und wie Akteur\*innen ihre Weltbilder und Deutungsmuster aufeinander abstimmen, welche Probleme von den am Diskurs beteiligten Akteur\*innen wie wahrgenommen werden und welcher Koordinationsbedarf damit verbunden wird. Damit werden nicht nur Antworten auf die Frage des ‚Wie‘ der gesellschaftlichen Koordination, sondern auch auf die Frage des ‚Warum‘ des institutionellen Wandels gegeben. Es wird möglich, die Genese und die weitere Herausbildung institutioneller Regeln zu rekonstruieren. Mithilfe des Instrumentariums diskursiver Ansätze lässt sich zu einem gewissen Grad zumindest plausibilisieren, weshalb institutioneller Wandel im Diskurs vermittelt wird. Es ist ein Diskurs über den Wandel.

Die Theorieansätze des diskursiven Institutionalismus eignen sich somit dazu, die Idee einer Governance durch kommunikative und diskursive Interaktion zu verfolgen und theoretisch zu fundieren. Damit erscheint eine genuin kommunikationstheoretische Perspektive von *Governance als eines kommunikationsintensiven Interaktionsprozesses* möglich. Mithilfe diskursiver Ansätze im Institutionalismus und der bereitgestellten Konzeptualisierung von Akteur\*innen, der Differenzierung diskursiver Sphären sowie einer Klassifizierung unterschiedlicher Wandlungsprozesse von Policys, Programmen und Leitideen lässt sich diese Governance-Perspektive auch begrifflich eingrenzen. Mehr noch: Diese Ansätze benennen zentrale Elemente, die auch eine empirische Umsetzung verbundener Fragestellungen, zum Beispiel durch die Methode der Diskursanalyse, erleichtern.



# IV Forschungsdesign: Verbindung von Text- und Kontextanalyse

In diesem Kapitel werden die Herausforderungen der Empirie, das Verständnis des Forschungsprozesses und das entwickelte Forschungsdesign dargestellt. Dieses Kapitel ist von besonderer Bedeutung für die Darstellung des Forschungsprozesses, da unter den methodologischen Bedingungen die hier angestellten Überlegungen und Forschungsstrategien – wie in der qualitativen Forschung üblich – detailliert begründet und untermauert werden. Daher ist es ebenso bedeutsam, von den Herausforderungen einer solchen Forschung zu berichten. Sodann soll eine plausible und nachvollziehbare Vorgehensweise entwickelt werden. Schließlich sollen unter den dargestellten Bedingungen Überlegungen und Strategien forschungspraktisch zur Anwendung kommen. Zu diesen Überlegungen gehören an erster Stelle die Begründung der Auswahl der Fälle, die Darstellung der Methoden und der einzelnen Forschungsschritte und schließlich der Hinweis auf die Konventionen, nach denen Ergebnisse validiert und dargestellt werden. Insbesondere bei der Verwendung eines qualitativen Forschungsdesigns ist es essenziell, diesbezüglich Transparenz zu schaffen.

## 1 Auswahl und Begründung der Fälle

Die empirische Analyse beruht auf qualitativen Daten, die zu sechs digitalen Plattformen für die Online-Kommunikation erhoben wurden: Facebook, Flickr, Pinterest, Tumblr, Twitter und YouTube.

Mehrere Ausgangsüberlegungen begründen diese Auswahl. Eine erste Überlegung bestand in der Frage, was einen konkreten Fall in dieser Arbeit konstituiert. In einer engen Definition ist ein Fall als eine digitale Plattform definiert. Das Kriterium für die Auswahl dieser Plattformen bezieht sich auf ihren primären Zweck. José van Dijck (van Dijck 2013) hat den Zweck von Plattformen umfassend nach deren sozialen Charakteristiken typisiert und als „the main grounds on which online sociality and creativity have develo-

ped“ (ebd.: 8) beschrieben.<sup>18</sup> Ausgangspunkt ist somit ein Onlinedienst oder ein digitales Produkt. Dieser Dienst wird wiederum von einem Unternehmen bereitgestellt, womit sich eine natürliche Verzahnung zwischen dem Dienst und der privatwirtschaftlichen Organisation ergibt. Das Handeln der Unternehmen gerät daher für die Untersuchung selbstverständlich mit in den Blick. Die enge Definition – eine Plattform gleich ein Fall – erlaubt es aber, die Auswahl der Regeln, der Materialien und der Dokumente auf einen Plattformdienst zu konzentrieren. Es geht im engeren Sinne also nur um die Regeln und Praktiken, die ein Unternehmen bezogen auf eine Plattform entwickelt hat. Namentlich gibt es Überschneidungen zwischen Plattform und Unternehmen.

Eine zweite Ausgangsüberlegung hängt mit der Zielsetzung dieser Arbeit zusammen, die im Kern die Beschreibung eines Herausbildungsprozesses im zeitlichen Verlauf verfolgt. Demnach wird nicht primär ein Vergleich der Plattformen untereinander zu einem bestimmten Zeitpunkt angestrebt. Insofern wurde kein Vergleichskriterium definiert, nach dem die Plattformen ausgewählt wurden. Vielmehr soll die Gesamtheit der untersuchten Plattformen eine angemessene Bandbreite der institutionellen Elemente und ihrer unterschiedlichen Ausgestaltung sowie des Governance-Diskurses repräsentieren.

Eine dritte Entscheidung lässt sich geografisch und sprachlich begründen. Obwohl auf reichweitenstarke Fälle digitaler Kommunikationsplattformen abgezielt wird, ist das Kriterium dennoch nicht, dass die derzeit größten Plattformen der Welt untersucht werden: In China, Russland, Brasilien und Indien existieren jeweils populäre Online-Plattformen; eine Analyse historischer Versionen von deren Regeln sowie des Diskurses war angesichts der Sprache, in der die Regeln verfasst sind, und des lokalen Diskurses jedoch nicht möglich.<sup>19</sup> Die Auswahl beschränkt sich somit auch geografisch auf Plattformen, die vorrangig in liberalen Demokratien erfolgreich sind.

Die sechs Plattformen sind aus technischer Sicht Anbieter von Software und Service, die (Meta-)Daten durch Algorithmen und Protokolle auswerten (Backend) und die allgemeine Nutzung über ein benutzerfreundliches Interface ermöglichen (Frontend). Die

---

<sup>18</sup> Anhand dieser Typisierung lassen sich die hier untersuchten Plattformen leichter von E-Commerce-Plattformen wie Amazon, Groupon oder Ebay und Spieleseiten wie FarmVille oder Angry Birds abgrenzen.

<sup>19</sup> Die russischen, chinesischen oder brasilianischen Plattformen sind als jeweils national geprägte Gegenangebote zu den dominanten Plattformen lanciert worden. Sie haben seitdem kaum internationale Reichweite aufgebaut. Keines der Angebote hat eine nennenswerte Reichweite in den USA oder in Deutschland.

Plattformen zielen alle auf eine breite allgemeine Nutzergruppe; sie sind zumindest in einer Grundversion immer kostenlos zu benutzen. Ein konstitutives Element aller Plattformen stellen nach wie vor die nutzergenerierten multimodalen Inhalte dar, die von der Plattform bereitgestellt („Content Hosting“) und über sie verbreitet werden. Das kommerzielle Geschäftsmodell der Plattformen basiert dagegen auf personalisierter und zielgruppengerichteter Werbung im Umfeld der Inhalte sowie „persönlichen Empfehlungen“. Ihre Wertschöpfungsstruktur, vor allem für die Verwertung von (Meta-)Daten, die durch die Nutzung erzeugt werden, wurde nicht nur für Werbetreibende, sondern nach und nach auch für neue Kundengruppen, etwa für Datenhändler, App- und Spieleentwickler, erweitert. Die Plattformen werden in der folgenden Tabelle 3 anhand weiterer sozioökonomischer Kriterien charakterisiert.

**Tabelle 3** Charakterisierung der Plattformen als Fälle

Plattform (Eigentümer)	Launch/Gründung	Geschäftsform	Nutzerreichweite (monatliche Nutzer*innen, Januar 2019) <sup>20</sup>
Facebook (Facebook, Inc.)	Feb. 2004	börsennotiert	2 271 Mio.
Flickr (Yahoo!, Inc.*)	Feb. 2004	Tochterunternehmen	> 90 Mio. (Mrz. 2019)
Pinterest (Pinterest, Inc.)	Mrz. 2010	privat	250 Mio.
Tumblr (Yahoo!, Inc.**)	Feb. 2007	Tochterunternehmen	456 Mio. (blog accounts)
Twitter (Twitter, Inc.)	Jul. 2006	börsennotiert	326 Mio.
YouTube (Google, Inc.)	Feb. 2005	Tochterunternehmen	1 900 Mio.

\*Flickr wurde 2004 von Ludicorp gegründet. Danach änderten sich die Besitzverhältnisse mehrmals. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung gehörte Flickr zu Yahoo!, Inc.

\*\*Tumblr wurde 2013 von Yahoo!, Inc. übernommen und 2017 an Verizon Media verkauft. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung war Yahoo! Eigentümer der Plattform.

Gemeinsam ist den Plattformen, dass sie multinational und multilingual tätig sind. Zu Beginn der empirischen Arbeit gehörten sie zu den reichweitenstärksten und bereits über einen längeren Zeitraum existenten sozialen Medienangeboten in westlichen Demokratien. Alle Plattformen wurden in den USA beziehungsweise Kanada entwickelt

<sup>20</sup> Zu Facebook, Pinterest, Twitter und YouTube siehe: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>; zu Tumblr siehe <https://www.statista.com/statistics/256235/total-cumulative-number-of-tumblr-blogs/>; zu Flickr siehe: <https://www.flickr.com/jobs/>.

und werden heute von Unternehmen mit Hauptsitz in den USA kommerziell betrieben. Die Verbreitung aller sechs Plattformen geht über die USA hinaus und schließt neben Europa auch einzelne Länder Asiens, Südamerikas und Afrikas sowie Australien ein. Alle Plattformen sind in diesem Sinne global aktiv, das Geschäft der jeweils dahinterstehenden Unternehmen ist multinational organisiert. Die Plattformen existierten zu diesem Zeitpunkt zwischen neun (Pinterest) und 15 Jahre (Facebook). Trotz eines allgemeinen oder spezifischen Fokus auf Inhaltsmedien sind die Plattformen dem Genre ‚Social Media‘ oder ‚soziale Medien‘ zuzuordnen.

Die Plattformen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Demografie und der Eigentumsverhältnisse. Sie lassen sich entsprechend zu Fallgruppen kategorisieren. Eine erste Unterscheidung kann anhand der Nutzerreichweite vorgenommen werden. Facebook, Twitter und YouTube bilden – was naheliegt – die Gruppe der dominanten und reichweitenstarken Plattformen. Pinterest, Flickr und Tumblr bleiben weit dahinter zurück. Die Anzahl der Nutzer\*innen und die Reichweite in den Ländern bilden dabei das Hauptkriterium, das die mehr oder weniger große öffentliche Aufmerksamkeit erklärt. Diese Unterscheidung wird in den folgenden Ergebnisdarstellungen offensichtlich werden.

Eine zweite Differenzierung lässt sich anhand der unterschiedlich ausfallenden Eigenständigkeit der Plattformen ziehen. Facebook, Twitter und Pinterest bilden eine Gruppe, bei der die Plattform zugleich das Unternehmen ist. Auch wenn die Unternehmen ihre Produktpalette in den letzten Jahren erweitert haben, stellt die Plattform den Kern der Unternehmenstätigkeit dar und wird in der öffentlichen Wahrnehmung oft mit dem Unternehmen gleichgesetzt. Dagegen sind Tumblr, Flickr und YouTube Teil des Produktportfolios großer US-Internetkonzerne. Deren Kernprodukte und -services gehen nicht von der Plattform aus. Google ist in erster Linie Suchmaschine, Yahoo ist Online-Service-Provider. Allerdings liegen auch hier verschiedene Grade der Unabhängigkeit vor. YouTube wird als eigenes Unternehmen vergleichsweise unabhängig von Google, Inc. geführt. Tumblr ist zwar eine Tochtergesellschaft von Yahoo, wird aber wesentlich eigenständiger geführt als Flickr. Die Unterscheidung nach der Eigenständigkeit wird vor allem bei der Entscheidung relevant, welche Policy-Dokumente für die Analyse selektiert werden. Flickr beispielsweise besitzt seit jeher eigene Community-Standards, seit der Übernahme durch Yahoo im Jahr 2005 läuft der Dienst aber unter den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Muttergesellschaft. Tumblr dagegen formuliert sowohl

eigene Community-Standards als auch eigene Terms of Service, unabhängig vom Mutterkonzern Yahoo. Bei YouTube, einer Tochter von Google, verhält es sich ebenso.

## 2 Herausforderungen und methodologische Klärungen

In der Wissenschaftstheorie gilt der Realismus als nicht akzeptabel, denn er ist in seinen Annahmen „naiv“ (Gadenne 2008: 109). Die ‚richtige‘ Wahrnehmung gibt es nicht, auch wenn versucht wird, sie empirisch zu erfassen. Zum einen hat die Wahrnehmungs- und Kognitionspsychologie gezeigt, dass die Gegenstände, die die Menschen beobachten, immer von der jeweiligen subjektiven Wahrnehmung geprägt sind. Zum anderen lässt sich die Annahme einer realen Beobachtung empirisch nicht halten, weil immer Dinge existieren, die gar nicht wahrgenommen werden können. Auf die Frage ‚Was können wir wissen?‘ lässt sich folglich mithilfe wissenschaftlicher Verfahren nie eine Antwort generieren, die in all ihren Aspekten *vollständiges* und vom Erkenntnisakt *unabhängiges* Wissen bereithält (vgl. Weber 2004: 42 f.).

Die Konstruktivist\*innen, die schärfsten Kritiker\*innen des Realismus, postulieren dagegen, „dass Menschen für die Reflexion über die Welt nur *das Material* der Phänomene zur Verfügung stehen haben, nicht mehr“ (ebd.: 82; Hervorhebung K.G.). Damit ist der Forschungsprozess inhärent subjektiv und immer vom zur Verfügung stehenden Material abhängig. Das Phänomen an sich lässt sich in der Logik des Konstruktivismus zudem nicht vollumfänglich beobachten. So muss das Ziel der qualitativen Forschung darin bestehen, es von innen heraus zu verstehen.

Da diese grundlegende Prämisse auch für die vorliegende Arbeit besonders relevant ist, gilt es, von den Herausforderungen der empirischen Beobachtung einer privaten Governance von Plattformen zu berichten. Dabei ist die Frage zu beantworten, anhand welcher Elemente das Phänomen überhaupt empirisch untersucht werden kann. Was lässt sich von einer privaten Governance der Plattformen und – entsprechend der beiden Forschungsfragen – von ihren Regeln und institutionellen Herausbildungsprozessen überhaupt wissenschaftlich, das heißt systematisch und regelgeleitet, beobachten?

### ***Intransparenz als Merkmal einer privaten Governance***

Wie bei jeder qualitativen Forschung ergab sich auch für diese Arbeit zunächst die Herausforderung, einen Zugang zum Feld und damit zu geeignetem Datenmaterial zu erhalten. In den bisherigen Untersuchungen im Themenfeld und den empirischen Vorarbeiten wurde deutlich, dass sich das Phänomen einer privaten Governance der Plattformen wie auch die Regeln und Praktiken der Content-Moderation aus allgemein öffentlich beobachtbaren, aber eben auch aus nicht direkt beobachtbaren Elementen zusammensetzen.

Die gesellschaftliche Wahrnehmung sowohl der Existenz als auch der Relevanz einer privaten Governance der Plattformen fußte anfangs auf vereinzelt Berichten der Nutzer\*innen. Diese schilderten anekdotenhaft Vorfälle, bei denen ihre Fotos, Posts oder Kommentare von der Plattform verschwunden waren, da sie gegen die Nutzungsbedingungen verstießen. Medien griffen diese Vorfälle auf und verschafften ihnen so eine größere Aufmerksamkeit. Diese Erzählungen sind Evidenzen und somit auch im Sinne der Forschung durchaus von Interesse (Bohnsack et al. 2011: 45). Das Projekt ‚online-censorship.org‘ sammelt solche Berichte und wertet sie aus. Die gewonnenen Erkenntnisse – dies räumen die Initiator\*innen selbst ein – basieren zwar nicht auf einer systematischen Beobachtung, können aber Trends und Kontexte aufzeigen.<sup>21</sup>

Für diese Arbeit stellen anekdotisch berichtete, lokal umgrenzte Situationen eine ungeeignete Datengrundlage dar. Die Berichte über die wahrgenommenen Ereignisse beruhen auf der Selbstauskunft einzelner Nutzer\*innen, sagen jedoch wenig über die Entscheidungsgrundlagen und -verfahren der Plattform aus. Sie sind zudem hochselektiv. Sie repräsentieren weder das Ausmaß der Intervention der Plattformen, noch lassen sie Rückschlüsse auf Governance-Prozesse zu. Gillespie (2015) führt dahingehend einen relevanten Punkt an: Wir wissen nicht viel über die private Governance der Plattformen, weil wir die Prozesse der Regelsetzung und -durchsetzung, des auch algorithmisch unterstützten Intervenierens in die Kommunikation nicht verstehen. Aber vor allem, so Gillespie weiter, begegnen die meisten Nutzer\*innen diesen Governance-Arrangements gar nicht. Bei der alltäglichen Nutzung bleiben diese Prozesse der großen Mehrheit der Nutzer\*innen verborgen. Wenn überhaupt, äußert nur ein geringer Teil der Nutzer\*innen Kritik.

---

<sup>21</sup> Über das Projekt ‚onlinecensorship.org‘, URL: <https://onlinecensorship.org/about/what-we-do> [Zugriff letztmalig am 19.02.2019].

Der Fokus der Datengrundlage muss sich auf die Plattformen selbst und damit auf die privatwirtschaftlichen Organisationen verschieben, die sie betreiben. Eine naheliegende Vorgehensweise, nämlich eine Befragung der Plattformbetreiber, konnte nicht realisiert werden. Diesbezüglich hat sich zu Beginn des Forschungsprozesses herausgestellt, dass die Unternehmen weder auskunftsbereit noch immer auskunftsfähig sind. Die private Governance betrifft interne Entscheidungsverfahren und Regelwerke für die Content-Moderator\*innen, die als Geschäftsgeheimnisse behandelt werden. Diese werden als Geschäftsgeheimnisse behandelt (Langvardt 2017: 1356). Zudem erscheint es für die Mitarbeiter\*innen der Unternehmen tatsächlich schwierig, rückblickend Verfahrensweisen und Entscheidungen zu reflektieren oder gar zu erklären, die zum Teil mehr als zehn Jahre zurückliegen. Diese Abläufe, seien sie nun technisch induziert, regelbasiert oder von Menschen durchgeführt, ändern sich ständig. Über die Arbeitsweise der Content-Moderator\*innen, die im großen Stil Entscheidungen über erlaubte und nicht erlaubte Inhalte treffen, ist nur in Einzelfällen und in aufwendiger investigativer (journalistischer) Recherche berichtet worden (siehe Kap. II, S. 42). Schließlich wurde deutlich, dass algorithmische Verfahrensweisen der Content-Moderation kaum mit den Mitteln empirischer Sozialforschung erhoben werden können. „[T]echnological programmability in social media logic is hard to analyze in part because algorithms are proprietary and thus kept a secret, and partly because they are constantly adapted to evolving business models and user practices“ (van Dijck/Poell 2013: 6).

Erst im Verlauf des Forschungsprozesses hat sich gezeigt, dass die Unternehmen als Reaktion auf den zunehmenden öffentlichen und politischen Druck mehr Informationen zu Verfahrensabläufen und Entscheidungen der Content-Moderation veröffentlichen. Dies betrifft in erster Linie die Implementation der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards sowie die Durchsetzung der Regeln gegenüber den Nutzer\*innen. Auskünfte darüber, wie häufig Plattformen ihre eigenen Nutzerregeln anwenden und gegenüber ihren Nutzer\*innen durchsetzen, Inhalte entfernen, Zugänge sperren oder Funktionen einschränken, sind nur teilweise und dann lediglich in abstrakten Kategorien (in Form von Transparenzberichten der Plattform) bekannt geworden.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Auf die Auflistung der Links zu den jeweiligen Transparenzberichten der Plattformen wird hier verzichtet; stattdessen sei auf die Sammlung und Evaluation aller bisherigen Transparenzberichte von Internet- und Telekommunikationsunternehmen durch die NGO AccessNow verwiesen, URL: <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/> [Zugriff letztmalig am 19.02.2019].

Rückblickend zeigt sich, dass die Verschwiegenheit und Geheimhaltung der Plattformen hinsichtlich der Details ihrer Richtlinien und die Verfahren der Content-Moderation Teile einer „operativen Logik der Undurchsichtigkeit“ (Roberts 2018) von Plattformen sind. Die bewusste Intransparenz oder das strategische „management of visibilities“ (Flyverbom 2016) einer Governance durch Plattformen ist daher eher als ein charakteristisches Merkmal dieser institutionellen Arrangements zu werten denn allein als ein Problem wissenschaftlicher Beobachtbarkeit. Es sind eben die ‚leisen‘, das heißt intransparenten, Methoden der Plattformbetreiber, die auch die institutionelle Logik einer Plattform-Governance beschreiben.

### ***Heuristische Forschungsstrategie: Passung von Theorie und forschungspraktischer Anwendung***

Was als Lösung bleibt, ist, sich auf die Quellen zu stützen, die allgemein öffentlich zur Verfügung stehen. Die Auswahl der Elemente, die zuvor theoretisiert wurden, bildet damit zugleich die Lösung des empirischen Problems des Zugangs zu Datenmaterial. Im Sinne einer konstruktivistischen Vorgehensweise wird der zu analysierende Wandel einer privaten Governance von Nutzerinhalten als ein zusammengesetztes Phänomen verstanden. Die Elemente, aus denen eine private Governance rekonstruiert werden soll, umfassen die Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards sowie den diese Regeln begleitenden Diskurs. Dieser Teil einer privaten Governance kann als die ‚veröffentlichte private Governance‘ beschrieben werden. Damit ist das Kriterium erfüllt, dass sich die private Governance systematisch und regelgeleitet beobachten lässt. Die Gegenstände der Forschung werden folglich nicht entdeckt, sondern konstruiert – und zwar auf der Grundlage eines Teils des zur Verfügung stehenden Datenmaterials, auf der Grundlage theoretischer Annahmen und Fragestellungen sowie nicht zuletzt subjektiver Wahrnehmungen und Auswahlentscheidungen. Subjektiv bedeutet dabei aber nicht beliebig. Das Verfahren zur Rekonstruktion einer privaten Governance wird durch bestimmte Konstruktionsvorschriften, unter anderem aus den Konventionen qualitativer Forschung, vorgegeben, mit dem Ziel, eine adäquate und kohärente Lösung zur Umsetzung der Forschungsfragen zu finden. Damit orientiert sich die Methode an einem methodologischen Ansatz und Anspruch, den Rainer Diaz-Bone (2010) als methodologische Klärung formuliert:



„Sozialwissenschaftliche Forschung erfordert, will sie vollständig sein, eine methodologische Perspektive, die die praktische Vorgehensweise tragen und begründen kann, so dass letztere nicht nur in Übereinstimmung zum theoretischen Ansatz steht, sondern auch über den gesamten Forschungsprozess Kohärenz erreichen kann“ (ebd.: 183).

Die Anwendung einer qualitativen Forschungsmethode bedeutet, nicht nur in einer bestimmten Art und Weise vorzugehen, um Daten zu gewinnen oder auszuwerten, sondern auch, eine im Grundsatz andere Strategie der Forschungsdurchführung, nämlich das heuristische Moment qualitativer Sozialforschung, zu betonen (Witt 2001). Anders als in der quantitativen Forschung, die von vornherein als linear zu durchlaufender Prozess angelegt ist, wird bei qualitativen Forschungsdesigns von einem zirkulären oder auch iterativen Vorgehen gesprochen. Die zirkuläre Strategie sieht vor, dass „eine bestimmte Aufeinanderfolge von Forschungsschritten mehrmals durchlaufen wird und der jeweils nächste Schritt von den Ergebnissen des jeweils vorherigen Schrittes abhängt“ (ebd.). Eine zirkuläre Forschungsstrategie verweist zudem auf einen besonderen Zusammenhang zwischen Theorie, Methodologie und praktischen Instrumenten. Es geht nicht darum, das Phänomen umfänglich zu explizieren oder gar vollständig zu erklären, sondern vielmehr darum, Erkenntnisse dadurch zu gewinnen, dass theoretische Grundlagen, Konzepte und methodische Schritte im Verlauf des Forschungsprozesses immer wieder iterativ angepasst werden (vgl. Diaz-Bone 2010: 183f.). Für eine heuristische (entdeckende) Datenanalyse wird durch bewusste Variation, Kontrastierung mit dem Gegenteil oder durch ‚Fragen‘ an den Text versucht, das Verbindende zwischen den an sich möglichst heterogenen Daten zu finden (Witt 2001).

Das zirkuläre Verfahren hat sich als notwendig und zugleich essenziell für diese Arbeit erwiesen. Zwischen theoretischen Annahmen, Fragestellungen und Ergebnissen der Datenauswertung wurde im Laufe des Forschungsprozesses immer wieder hin und her gewechselt. Einige Forschungsschritte wurden mehrmals durchlaufen, um weitere Variationen evident zu machen. Die Ergebnisse eines Schrittes bestimmten den jeweils nächsten Schritt. Der Forschungsprozess blieb somit offen und iterativ. Die Annahmen, Fragestellungen und theoretischen Ableitungen wurden im Prozess der Gewinnung neuer Erkenntnisse sukzessive überarbeitet. Bei einem zirkulären Vorgehen ist das Ende der Untersuchung dann erreicht, wenn weitere Variationen der Daten keine neuartigen Erkenntnisse mehr ergeben. „[D]ie ForscherInnen [kehren] also zum Ausgangspunkt ihrer

Untersuchung [zurück], allerdings auf einem neuen Wissens- und Erkenntnisstand“ (ebd.).

In dieser heuristischen Perspektive ist die Aufgabe der Methodologie eine forschungsstrategische, die sich praktisch umsetzen lassen muss. „Sie ist im Wortsinn Methodo-Logie, wenn sie als die Instanz der forschungsbegleitenden Reflexion, gleichzeitig als die Vermittlung zwischen dem theoretischen Komplex und den eingesetzten konkreten Instrumenten und Techniken aufgefasst wird“ (Diaz-Bone 2010: 184). Der im Folgenden genauer spezifizierte und begründete Forschungsprozess orientiert sich an diesen erkenntnistheoretischen und ontologischen Annahmen.

### 3 Entwicklung einer Vorgehensweise: Dokumenten- und Diskursanalyse in der Anwendung

Die vorliegende Arbeit positioniert sich methodisch in den qualitativ-interpretativen Verfahren der Sozialwissenschaften. Ziel ist es, die Governance der Betreiber digitaler Plattformen empirisch zu bestimmen und den Wandel ihrer Regeln zu plausibilisieren. Im Ergebnis dieses Kapitels soll deutlich werden, wie mit dem zu beobachtenden Phänomen umgegangen wurde; das heißt, mit welchem methodischen Design sich der Wandel einer privaten Governance als eine Analyse von Text und Kontext konzeptionell erforschen lässt.

Der Prozess der Herausbildung und des Wandels einer privaten Governance der Plattformen kann nur anhand der beobachtbaren Elemente rekonstruiert werden: zum einen anhand der sich ändernden, schriftlich fixierten Regeln für Nutzerinhalte und zum anderen anhand der im allgemeinen öffentlichen Diskurs verhandelten Kontroversen. Somit kann von einer *veröffentlichten* privaten Governance der Plattformen gesprochen werden.

Die Aufgabe, Regeltext und diskursiven Kontext miteinander zu verbinden, wird durch die Kombination zweier qualitativer Forschungsmethoden gelöst. Entsprechend setzt sich das Forschungsdesign aus zwei Teilen zusammen: Die Analyse der historischen Versionen von Policy-Dokumenten der untersuchten Plattformen wurde mit einer begleitenden Diskursanalyse auf Grundlage der Medienberichterstattung über die priva-

te Governance der Plattformen kombiniert. Die anhand der Analyse der Regeltexte gewonnenen Erkenntnisse bildeten das Fundament für die Analyse des Diskurses. Für die Erstellung der Korpora war jeweils ein eigenes Verfahren nötig, mit dem die Dokumente und Materialien ausgewählt und analysiert wurden. Die geschaffenen Materialkorpora wurden mit Methoden qualitativ-interpretativer Inhaltsanalysen ausgewertet. Regeltext und diskursiver Kontext wurden schließlich durch Triangulation der Daten miteinander verbunden.

### 3.1 Die sozialwissenschaftliche Dokumentenanalyse

Der erste Teil der empirischen Forschung stützt sich auf eine systematische Untersuchung von Versionen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards der Plattformbetreiber. Im Mittelpunkt steht hier also der Regeltext. *Ziel ist es, den Inhalt, die Struktur und den Wandel der Regeln einer privaten Governance von Plattformen im zeitlichen Verlauf zu rekonstruieren.* Als analytische Perspektive soll damit die Frage beantwortet werden, welche Regeln für die Inhalte der Nutzer\*innen vorhanden sind und wie sich diese über die Zeit gewandelt haben.

Die sozialwissenschaftliche Dokumentenanalyse erweist sich hierfür als geeignet. Die Dokumentenanalyse ist ursprünglich aus der geschichtswissenschaftlichen Quellenanalyse hervorgegangen und entwickelte sich langsam zu einer Forschungsmethode in den Sozialwissenschaften, die besonders für qualitative Fallstudien geeignet ist. Als interpretatives Verfahren ermöglicht die Dokumentenanalyse eine intensive und tiefgreifende Untersuchung sowie eine reichhaltige Beschreibung eines Phänomens – sie ist in der Sozialforschung auch als „thick description“ (Geertz 1973) bekannt. Die Dokumentenanalyse bietet sich als Alternative an, wenn keine direkte Befragung möglich ist. Sie ist vor allem in der Politikwissenschaft als qualitative Methode der Kommunikationsanalyse (Reh 2006), der Politikfeldforschung (Reh 1995) und der politischen Ideengeschichte beschrieben worden (Noetzel 2018). Die Kommunikationswissenschaft verweist Reh (1995) zufolge dagegen noch häufig auf die quantitative Inhaltsanalyse. Eine klare Trennung zwischen qualitativer Dokumenten- und quantitativer Inhaltsanalyse lässt sich jedoch nicht vornehmen. Philipp Mayring entwickelte beispielsweise die Methode der „qualitativen Inhaltsanalyse“ (Mayring 2015), an der sich auch diese Arbeit bei der späteren Auswertung der Dokumente orientiert.

Hinsichtlich der Forschungsstrategie wird in dieser Arbeit Wert darauf gelegt, Dokumente als „social facts“ zu verstehen (Atkinson/Coffey 2004: 58). Dokumente beschreiben Produkte bestimmter Akteur\*innen, die methodisch und situativ eingebettet sind. Dokumente sind damit nicht nur Träger von Informationen über bestimmte Sachverhalte und Ereignisse, sondern vielmehr Facetten sozialer Wirklichkeit. Dokumente werden hergestellt, geteilt und genutzt; sie sind ein Beleg dokumentarischer Arbeit und Praxis. Insofern schließt eine Analyse von Dokumenten auch immer eine Deutung der sozial organisierten Praktiken ihrer Produktion und Rezeption ein (ebd.: 57).

Die Nutzung von Dokumenten leistet einer ganzen Reihe von spezifischen Forschungsinteressen wertvolle Dienste. Für diese Arbeit war ausschlaggebend, dass Dokumente als ein effektives Mittel beschrieben werden, um Veränderung, Entwicklung und Wandel wissenschaftlich nachvollziehen zu können. Voraussetzung dafür ist, dass verschiedene Versionen von Dokumenten über eine bestimmte Zeit vorhanden sind (Bowen 2009: 30).

Für eine Dokumentenanalyse spricht zudem der effiziente Umgang mit Dokumenten als Daten. Ziel sollte es sein, nur die für die Forschungsfrage relevanten Dokumente für eine Analyse zu selektieren und eben nicht Dokumente extensiv zu sammeln. Die Methode ist attraktiv, da viele Dokumente öffentlich und damit zugänglich sind. Weiterhin gehört die Dokumentenanalyse zu den nichtreaktiven Methoden, das heißt, die Inhalte bleiben stabil.

Mit der Entscheidung für eine Dokumentenanalyse gehen weitere Vorteile einher, die sich auch diese Arbeit zunutze macht. Der dokumentarischen Rekonstruktion von sozialer Realität, der Herstellung und dem Kontext der Verwendung von Dokumenten muss durch eine qualitative Interpretation Rechnung getragen werden. Der Bedeutung von Dokumenten im Kontext von Organisationen wurde dabei besondere Beachtung zuteil. Besonders als Selbstbeschreibungen von Organisationen sind Dokumente unentbehrlich. Organisationen produzieren eine Vielzahl unterschiedlicher Dokumente an unterschiedlichen Orten, für unterschiedliche Zwecke und für verschiedene Ziel- und Nutzergruppen. „These are all among the techniques and resources that are employed to create versions of reality and self-presentations“ (Atkinson/Coffey 2004: 57).

Neben all den genannten Vorteilen sollten jedoch die Grenzen dieser Methoden reflektiert werden. Dokumente sind im Allgemeinen nicht mit dem Ziel geschaffen worden, zum Gegenstand einer wissenschaftlichen Untersuchung zu werden, sodass von fehlen-

den Details für die Beantwortung der Forschungsfrage auszugehen ist. Daran anknüpfend verweist Stephan Wolff (2013: 502) auf den besonderen Herstellungsscharakter von Dokumenten. Der entscheidende Nachteil bestehe weniger darin, dass Dokumente die Forschungsfrage nur unvollständig beantworten könnten, als vielmehr darin, dass ihr Inhalt nicht unbedingt valide sei. Dokumente könnten daher „nur äußerst eingeschränkt als Belege oder Hinweise für Sachverhalte oder Entscheidungsprozesse [verwendet werden], die in ihnen angesprochen werden“ (ebd.). Dokumente im Kontext von Unternehmen repräsentieren somit eben keine transparenten organisationalen Routinen oder Entscheidungsprozesse. Stattdessen, so Atkinson und Coffey, konstruieren sie „particular kinds of representations using their own conventions“ (Atkinson/Coffey 2004: 58).

Des Weiteren – und auch dies ist für diese Arbeit relevant – kann der Zugang zu bestimmten Dokumenten bewusst blockiert oder beschränkt sein, während andere Dokumente wohl bewusst öffentlich platziert werden. Da die Selektion der Dokumente nur auf dem beruhen kann, was Organisationen verfügbar machen, muss von einer „biased selectivity“ (Bowen 2009: 32) ausgegangen werden. Insbesondere für den Umgang mit Dokumenten, die im Kontext von Unternehmen entstanden sind, ist schließlich zu beachten, dass „the available (selected) documents are likely to be aligned with corporate policies and procedures and with the agenda of the organisation’s principals. However, they may also reflect the emphasis of the particular organisational unit that handles record-keeping [...]“ (ebd.). Eine lückenhafte und infolgedessen verzerrte Auswahl von Dokumenten muss bei der Interpretation der Daten und den Schlussfolgerungen fraglos berücksichtigt werden. In der Feststellung, dass manche Dokumente zur Verfügung gestellt werden, während Unternehmen andere Dokumente bewusst zurückhalten, liegt eine für diese Arbeit nicht zu vernachlässigende Erkenntnis. In der Art und Weise etwa, wie die Plattformanbieter Zugang zu den Regelwerken ermöglichen, und hinsichtlich der Frage, ob sie zusätzlich historische Versionen verfügbar machen, zeigen sich bereits erste Unterschiede zwischen den Plattformen.

Die systematische Vorgehensweise zur Analyse von Dokumenten lässt sich in zwei Tätigkeiten einteilen: das Verfahren zur Dokumentenselektion, mit dem Ziel, ein Dokumentenkörper zu erstellen, sowie ein systematisches Verfahren zur Auswertung der Form, Struktur und des Inhalts der Dokumente, mit dem Ziel, diese im Sinne der Fragestellung interpretieren zu können.

### ***Verfahren der Dokumentenauswahl***

Die Selektion der für die Forschungsfrage relevanten Dokumente sollte sich an den Kriterien der Authentizität, Glaubwürdigkeit, Repräsentativität und Bedeutung messen lassen (Flick 2010: 325). Eine genaue Beschreibung der Quellenlage und des Zugangs zu den Dokumenten ist daher ebenso relevant wie der Inhalt selbst, da Daten im Rahmen qualitativer Untersuchungen neben Informationen auch symbolhafte Bedeutungen tragen, die wiederum interpretiert werden müssen (Witt 2001).

Für die Durchführung der Dokumentenanalyse sind ausschließlich einschlägige Dokumente entsprechend der aufgestellten Forschungsfragen festgelegt worden. Nachdem im theoretischen Teil dieser Arbeit die vertraglichen Vereinbarungen zwischen Plattform und Nutzer\*innen als relevante Instrumente der privaten Ordnungsbildung für die Online-Kommunikation herausgestellt wurden, fiel die Auswahl auf zwei konkrete Arten von Dokumenten:

- **Allgemeine Nutzungs- und Geschäftsbedingungen**

Die Nutzungsbedingungen oder auch Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Plattformbetreiber (im Englischen allgemein ‚terms of service‘ oder ‚terms of use‘) stellen private Verträge zwischen Unternehmen und individuellen sowie kollektiven Nutzer\*innen der Plattform dar. Sie enthalten die Rechte und Pflichten der Nutzer\*innen und Unternehmen und regeln, unter welchen Bedingungen der Dienst bereitgestellt und genutzt werden darf. Die Regeln werden einseitig von den Unternehmen festgelegt und in Form eines Standardvertrages allen Nutzer\*innen vorgelegt. Sie sind generell rechtlich bindend, solange sie nicht gegen bestehendes Recht und Gesetz verstoßen. Der Vertrag kommt zustande, indem die Plattform die Nutzer\*innen ausdrücklich auf die Nutzungsbedingungen hinweist, diese zur Kenntnisnahme zugänglich macht und die Nutzer\*innen wiederum der Geltung zustimmen. Die besondere inhaltliche Relevanz der Nutzungsbedingungen für diese Arbeit ergibt sich aus der Funktion dieser Dokumente, die die rechtliche Beziehung der Nutzer\*innen zur Plattform definieren und darüber hinaus erlaubte und nicht erlaubte Nutzungsweisen festlegen.

- **Gemeinschaftsstandards und -richtlinien**

Von besonderer öffentlicher Relevanz im Regelwerk der Plattformbetreiber und für das hier verfolgte Ziel sind die Richtlinien für die Erstellung von Inhalten und das kommuni-

kative Verhalten der Nutzer\*innen (im Englischen allgemein auch ‚community standards‘ oder ‚guidelines‘). Urheber dieser Dokumente sind die (Product) Policy Teams der Unternehmen. Organisatorisch sind diese Teams – und auch die Basisdokumente für ihr Handeln – getrennt von den Rechtsabteilungen zu sehen. Bei Facebook etwa gehören die für Inhalte verantwortlichen Policy Teams zum Bereich ‚Communications & Public Policy‘.<sup>23</sup> Die Regeln in den Gemeinschaftsstandards beinhalten spezielle Anforderungen an die Inhalte der Kommunikation, wobei standardmäßig bestimmte Kategorien von Inhalten und Verhaltensweisen aufgeführt werden, die nicht erlaubt sind.

Die Nutzungsbedingungen und die Gemeinschaftsstandards bilden den Kern des öffentlichen Regelwerkes von Plattformen für die Moderation der Nutzerinhalte und stellen die Basis für die vorliegende empirische Analyse dar. Daneben gibt es eine Vielzahl weiterer öffentlicher und nicht öffentlicher Ressourcen der Unternehmen, die das Thema Nutzerinhalte detaillieren oder tangieren. Darunter fallen spezifische Policies für bestimmte Kategorien von Nutzerinhalten (z.B. Spam, Hassrede oder Parodien) oder für bestimmte Plattformnutzer\*innen (z.B. App-Entwickler), Hilfeseiten mit Anleitungen für die Nutzer\*innen, die Presse- und Medienseiten oder ein Unternehmensblog für offizielle Ankündigungen und Äußerungen sowie Initial Public Offerings (IPOs) und Geschäftsberichte. Zusätzlich werden die Content-Moderator\*innen mit detaillierten und beispielhaften Regelbüchern ausgestattet. Alle diese Dokumente wurden nicht systematisch im Sinne einer Erhebung und Auswertung historischer Versionen untersucht, sondern als singuläre Referenzen herangezogen, um bestimmte Ereignisse oder Themen zu explizieren.

Die beiden dargestellten Kategorien von Dokumenten – die Nutzungsbedingungen und die Gemeinschaftsstandards – wurden dagegen systematisch für eine genauere Analyse ihrer historischen Versionen ausgewählt. Für den Zugang zu den Dokumenten gab es zwei Quellen, anhand derer das Auswahlverfahren erfolgte.

- **Die Internetseiten und Archive der Plattformbetreiber**

Grundsätzlich ist anzunehmen, dass die Dokumente, die die Unternehmen selbst öffentlich bereitstellen, die größtmögliche Authentizität vermitteln. Die jeweils aktuellen Versionen der Nutzungsbedingungen und der Gemeinschaftsstandards müssen den Nut-

---

<sup>23</sup> Facebook, Inc., Communications & Public Policy Team, URL: [https://www.facebook.com/careers/areas-of-work/communications/?teams\[0\]=CommunicationsPublicPolicy](https://www.facebook.com/careers/areas-of-work/communications/?teams[0]=CommunicationsPublicPolicy) [<https://perma.cc/P4YP-GV8K>].

zer\*innen vor Eröffnung eines Zugangs zur Verfügung gestellt werden und sind auch ohne Anmeldung auf der Plattform frei zugänglich. Sie werden auf der Plattform verlinkt. Die älteren Versionen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards stellen dagegen nur wenige Plattformen bereit. Twitter<sup>24</sup> und Tumblr<sup>25</sup> besitzen jeweils ein eigenes Archiv alter Versionen ihrer Nutzungsbedingungen. Tumblr veröffentlicht darüber hinaus auch geänderte Versionen seiner Gemeinschaftsstandards. Soweit Plattformen selbst ältere Versionen der Dokumente frei zur Verfügung stellen oder in öffentlich zugänglichen Onlinearchiven vorhalten, wurden die Dokumente vollständig aus diesen Quellen bezogen.

- **Wayback Machine des Internet Archive**

Die große Anzahl älterer Versionen von Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards wurde über die Wayback Machine des Internet Archive bezogen.<sup>26</sup> Diese gemeinnützige Organisation sichert und speichert seit 1996 öffentlich verfügbare Internetseiten und stellt sie in einem frei zugänglichen und durchsuchbaren Online-Archiv zur Verfügung.<sup>27</sup> Für die Suche ist es zunächst erforderlich, die Internetadressen (URLs), unter denen frühere Versionen der Dokumente bereitgestellt wurden, zu recherchieren. Danach besteht die Möglichkeit, Versionen der Internetseiten mit den gesuchten Inhalten nach Jahr und Tag abzurufen.

Bei der Verwendung der Wayback Machine ergeben sich jedoch mehrere Probleme und Einschränkungen. So kann die Authentizität der Archivierung einer Internetseite im Internet Archive zu einem bestimmten Zeitpunkt beispielsweise nicht vollständig garantiert werden. Das Internet Archive erklärt zwar in einer eidesstattlichen Erklärung, dass das der jeweiligen Seite zugewiesene Datum dem Datum der archivierten HTML-Datei entspricht. In der Erklärung wird allerdings eingeschränkt, dass sich bei Seiten, die mit Frames erstellt wurden, das Datum auf die ganze Framestruktur bezieht, aber nicht auf die einzelnen Seiten innerhalb jedes einzelnen Frames.<sup>28</sup> Wie bereits erwähnt, werden

---

<sup>24</sup> Twitter Previous Terms of Service, URL: <https://twitter.com/en/tos/previous> [Zugriff letztmalig am 22.02.2019].

<sup>25</sup> Tumblrs Policy Archiv auf GitHub, URL: <https://github.com/tumblr/policy> [Zugriff letztmalig am 22.02.2019].

<sup>26</sup> Internet Archive, Wayback Machine, URL: <https://archive.org/web/> [Zugriff letztmalig am 29.04.2019].

<sup>27</sup> Über 460 Milliarden Seiten wurden so bisher gespeichert.

<sup>28</sup> Internet Archive, Standarderklärung [Standard Affidavit], URL: <https://archive.org/legal/affidavit.php> [Zugriff letztmalig am 02.05.2019].



alte URLs für die Suche nach Dokumenten benötigt, die sich über die letzten Jahre jedoch immer wieder geändert haben, wie das folgende Beispiel zeigt:

#### Beispiel Facebook

Die aktuelle Internetadresse für Facebooks Term of Service lautet <https://www.facebook.com/terms.php>. Das frühere Dokument, das sogenannte Statement of Rights and Responsibilities, konnte man auf <https://www.facebook.com/legal/terms> finden. Zu einem noch weiter zurückliegenden Zeitpunkt, als Facebook noch „The Facebook“ hieß, waren die Terms of Service unter der URL <http://www.thefacebook.com/terms.php> veröffentlicht.

Für viele Dokumente war es daher nötig, den richtigen Link zu finden und zu einer älteren URL zurückzuverfolgen. Dabei kann indes nie genau bestimmt werden, wann sich die URLs tatsächlich geändert haben. Manche URLs existieren bis heute parallel. Schließlich sagt die Anzahl der archivierten HTML-Dateien einer Internetseite in der Wayback Machine nichts darüber aus, wie oft die Seite geändert wurde. Die Wayback Machine archiviert regelmäßig – oftmals täglich – eine oder mehrere Versionen von Internetseiten, zeichnet aber nicht jede Änderung der Seiteninhalte auf. In allen Fällen, in denen die Dokumente über die Wayback Machine erhoben wurden, kann somit nicht exakt bestimmt werden, wann sich die Regelwerke der Plattformen tatsächlich geändert haben.

Angesichts dieses Problems war es in solchen Fällen nötig, ein systematisches Verfahren anzuwenden, um eine Auswahl aus allen je gespeicherten HTML-Dateien der betreffenden Internetseiten treffen zu können.<sup>29</sup> Das Auswahlverfahren für diese Dokumente beinhaltete zwei Stufen. Für die erste Stufe galt die Regel, dass jeweils die letzte im Internet Archive verfügbare archivierte Datei eines jeden Quartals ausgewählt wurde. Mit wenigen Ausnahmen ließen sich vier Versionen eines Dokumentes pro Jahr aus der Wayback Machine gewinnen. Diese bildeten das Dokumentenkörper I. Dieses Korpus wurde anschließend mehrmals manuell überprüft, mit dem Ziel, eine möglichst valide Auswahl an Dokumenten zu erhalten, die die inhaltlichen Veränderungen angemessen widerspiegelt. Die Überprüfung führte zu der Entscheidung, nur die jeweils letzte archivierte Version eines Jahres in die weitere Auswertung aufzunehmen. Die Überprüfung zeigte außerdem, dass manche Dokumente ein Änderungsdatum oder einen Hinweis auf

---

<sup>29</sup> Dazu ein Beispiel, um die Dimension zu veranschaulichen: Die bereits genannte URL von Facebooks derzeitigen ‚Statements of Rights and Responsibilities‘ wurde seit November 2011 über 3.800-mal als Datei gespeichert. Sechs und mehr ‚snapshots‘ pro Tag sind nicht selten.

das Inkrafttreten enthielten. Anhand dieser Informationen wurden zu den entsprechenden Daten weitere gespeicherte Dateien der Internetseiten abgerufen. Das Korpus I wurde also zum Teil stark reduziert, zum anderen qualitativ um einzelne Versionen ergänzt.

Die Menge der ausgewählten Dokumente bildete das Dokumentenkorpus II mit den Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards der Plattformen, wie sie von den Unternehmen selbst bereitgestellt und über die Wayback Machine selektiert wurden. Dieses Korpus wurde einer systematischen Analyse der Veränderungen unterzogen.

**Tabelle 4** Finales Korpus für die Dokumentenanalyse

Dokumententyp und Plattform	Anzahl der Versionen	Zeitraum	Datenquelle
Allgemeine Nutzungsbedingungen	67		
Facebook	22	06/2004–03/2015	Internet Archive Wayback Machine
Flickr/Yahoo	3/10	04/2004–06/2015	Internet Archive Wayback Machine
Pinterest	8	05/2010–06/2015	Internet Archive Wayback Machine
Tumblr	10	03/2007–03/2015	Tumblr Prior Versions (GitHub)
Twitter	10	03/2006–01/2016	Twitter Previous Terms of Service
YouTube	4	04/2005–06/2010	Internet Archive Wayback Machine
Gemeinschaftsstandards	59		
Facebook	10	05/2007–06/2015	Internet Archive Wayback Machine
Flickr/Yahoo	9	03/2006–04/2016	Internet Archive Wayback Machine
Pinterest	7	03/2011–04/2016	Internet Archive Wayback Machine
Tumblr	13	10/2007–01/2015	Tumblr Prior Versions (GitHub)
Twitter	9	01/2009–04/2016	Internet Archive Wayback Machine
YouTube	11	10/2006–09/2015	Internet Archive Wayback Machine
Gesamt	126		

Tabelle 4 enthält einen Überblick über das finale Textkorpus für jeden Untersuchungsfall und gibt Auskunft über die Herkunft der Dokumente, den Zeitraum, den sie erfassen, sowie die Anzahl der für die Auswertung verfügbaren Versionen. Alle Dokumente liegen schriftlich – textuell – in Form von HTML-, Text- oder PDF-Dateien vor.

### ***Strukturierte Auswertung der Dokumente***

Die Methode der Dokumentenanalyse bleibt, was das Verfahren für die eigentliche Auswertung angeht, unkonkret. Einige Schritte lassen sich aus der Ursprungsdisziplin, den Geschichtswissenschaften, übernehmen.

So erschien zu Beginn der Untersuchung eine Quellenkritik angebracht. Dem Vorschlag von Mayring (2002: 48 f.; Mayring 2015: 54) folgend, wurden die ausgewählten Dokumente auf die Art des Materials, formale Charakteristika, Entstehungssituation und Intendiertheit sowie auf die Relevanz für den Untersuchungsgegenstand untersucht. Dies erwies sich im Sinne des hier verfolgten Ziels, nämlich Erkenntnisse zu den institutionellen Merkmalen der Instrumente einer privaten Governance zu gewinnen, als hilfreich. Das erste überblickshafte Lesen der Dokumente ermöglichte zudem, das Korpus und das Material global zu verstehen.

Schließlich erfolgte die formale und inhaltliche Aufschlüsselung der Dokumente. Konkretere Anhaltspunkte zum Ablauf der Durchführung lieferte die von Philipp Mayring erarbeitete Methode der qualitativen Inhaltsanalyse, genauer: die Form einer strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 2015). Hierzu wurde eine Mischung aus formaler und inhaltlicher Strukturierung eingesetzt. Eine formale Strukturierung verfolgt das Ziel, die innere Struktur der Dokumente herauszuarbeiten und zu eruieren, wie sich die Dokumente in bestimmte thematische Einheiten gliedern (ebd.: 99 f.). Für die Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards hat sich dies angeboten, da sie einerseits gewisse formale Standards aufzeigen und andererseits die Neustrukturierung eines Dokuments im Verlauf der Zeit auf eine veränderte Wichtigkeit bestimmter Textteile hindeutete. Ziel der inhaltlichen Strukturierung ist es schließlich, nach vorab festgelegten Kriterien „bestimmte Themen, Inhalte, Aspekte aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen“ (ebd.: 103).

Die praktische inhaltliche Auswertung der Dokumente umfasste zwei Aufgaben: Erstens war es notwendig, die Dokumente jeweils auf die relevanten Textpassagen zu reduzieren und nur die Stellen herauszufiltern, die im Sinne des Forschungsziels einen direkten Bezug

- a. zur Regelung der Nutzerinhalte,
- b. zu anderen kommunikativen Verhaltensweisen der Nutzer\*innen sowie

- c. zur Regelung der Verantwortlichkeit zwischen Nutzer\*innen und Plattform aufwiesen.

Dies war vor allem für die Nutzungsbedingungen von Bedeutung, da diese eine Vielzahl von Regeln beinhalten, die nicht den eigentlichen Kern der Forschungsfrage betreffen. So adressieren die Regeln etwa auch die Datennutzung, Maßnahmen für die Sicherheit von Zugängen und Konten, das Vorgehen bei Streitfällen aller Art oder Regeln des Zahlungsverkehrs. Aus den unterschiedlichen Versionen wurden daher immer nur diejenigen Regeln und Passagen extrahiert, die einen direkten Bezug zu den oben genannten Themen aufwiesen. Die Gemeinschaftsstandards wurden dagegen immer vollständig analysiert, da sich ihr Zweck primär auf die Regelung von erlaubten und nicht erlaubten Nutzerinhalten bezieht.

Zweitens wurden die identifizierten Textpassagen auf ihre Veränderungen im zeitlichen Verlauf untersucht. Die Textbestandteile – zum Teil ganze Textblöcke – wurden in ganzen Sätzen extrahiert und in eine Tabelle überführt. Themen wurden zu Informationseinheiten verdichtet und in sequenzieller Folge untersucht. Die Dokumentenstruktur wurde beibehalten, sodass die herausgefilterten Sätze nun in gleicher Reihenfolge vorliegen und mit den entsprechenden Subkategorien sowie Unterüberschriften des Originaldokumentes übereinstimmen. Danach wurden schrittweise die älteren Versionen hinzugefügt und somit die Änderungen der Regeln von Version zu Version und von Jahr zu Jahr zurückverfolgt. Die formellen und inhaltlichen Änderungen wurden hervorgehoben und zusammenfassend protokolliert. Im Prozess der intensiven Beschäftigung mit den Regelwerken einer Plattform haben sich die Erkenntnisse auch auf das Vorgehen bei Texten der jeweils folgenden Plattform ausgewirkt und wurden daher angepasst. Angesichts dieses iterativen Vorgehens lassen sich die Schritte der Analyse nur analytisch klar abgrenzen.

Der erste Teil der empirischen Forschung lieferte neben zahlreichen Erkenntnissen zur allgemeinen Bedeutung und den Inhalten der Regelwerke von Plattformen drei zentrale Ergebnisse: 1) die Standardkategorien nicht erlaubter Inhalte und kommunikativer Verhaltensweisen von Nutzer\*innen auf sechs Plattformen; 2) die Veränderung dieser Regeln und Regelwerke über einen Zeitraum von mehreren Jahren und 3) die Regelung der Verantwortung für Inhalte zwischen Plattform und Nutzer\*innen. Die Erkenntnisse der Dokumentenanalyse flossen maßgeblich in die empirische Diskursanalyse ein und bestimmten die Festlegung des zu untersuchenden Diskurses.

### 3.2 Die empirische Diskursanalyse

Der erste Schritt im methodischen Design geht also zunächst „von der Selbstgenügsamkeit des Textes“ (Wolff 2013: 512) aus. Für die Klärung der Forschungsfrage – vor allem hinsichtlich der institutionellen Merkmale der Plattformregeln und der tatsächlichen Änderungen im zeitlichen Verlauf – lassen sich die immanenten Analysemöglichkeiten der Dokumente gut ausschöpfen. Ein bedeutender Nachteil der Dokumentenanalyse besteht allerdings darin, dass Dokumente oftmals keine hinreichenden Erklärungen zu den jeweiligen Gründen ihrer Herstellung oder Verbreitung liefern. Die Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards enthalten kaum Kontextinformationen und nennen die Gründe für Umstrukturierungen, Änderungen oder Streichungen von Regeln oftmals nicht. Steffen-Peter Ballstaedt (1994) verweist daher zu Recht auf die Notwendigkeit, Dokumentenanalysen durch andere Methoden zu ergänzen, damit die Forschungsfragen umfassender beantwortet werden können. Auf einer abstrakten Ebene wurde zudem im theoretischen Teil dieser Arbeit argumentiert, dass sich ein institutioneller Wandel in der öffentlichen Auseinandersetzung erst durch einen kommunikativen Prozess plausibilisieren lässt. Auch dies kann nur durch die Analyse des Kontexts geschehen.

Mittels einer empirischen Diskursanalyse soll daher der Kontext privater Governance-Regeln erfasst werden. *Ziel ist es, den Prozess der Herausbildung und des Wandels der Regeln diskursiv entlang von Konfliktfeldern zu kontextualisieren sowie zeitlich zu plausibilisieren.* Damit soll die Diskursanalyse die private Governance von Plattformen in den größeren Kontext einer öffentlichen Wahrnehmung und Aushandlung institutioneller Regeln für die Online-Kommunikation stellen. Aus analytischer Perspektive soll die Frage beantwortet werden, *weshalb* sich die Regeln für die Inhalte der Nutzer\*innen ändern und *wie* sich dies in einem Prozess kommunikativer Interaktion als Teil des öffentlichen Diskurses plausibilisieren lässt.

Der Diskursbegriff wird von den unterschiedlichen Disziplinen auf vielfältige Weise verwendet; eine weitere Definition vermag dieser begrifflichen Bedeutungsvielfalt nicht gerecht zu werden. Dan Kärremann (2014: 204) unterscheidet etwa zwei Varianten der Diskursanalyse, die er als „small d discourse and big D discourse“ klassifiziert. Während sich erstere auf Mikrosituationen beziehen und aus einer Analyse individueller Gesprächsinteraktionen folgen, orientieren sich letztere an den machtbefugten Ansätzen von Foucault. Die zweite Variante untersucht daher eher historisch entwickelte Systeme von Diskursideen und -themen. Der Diskursbegriff ist in den Politikwissenschaften und

insbesondere in der Policy- und Governance-Forschung weit verbreitet (Kerchner 2006). Hier wird der Begriff vor allem durch die angloamerikanischen Ansätze der Gesprächs- und Konversationsanalyse als eine ‚discourse analysis‘ geprägt. Im Zusammenhang mit den neoinstitutionalistisch expandierenden Ansätzen wird der Diskurs zum Untersuchungsgegenstand von Diskurskoalitionen in Politikfeldern und Politikdiskursen in Governance-Systemen auf inter- und transnationaler Ebene (ebd.: 38–43).

Auch die Kommunikationswissenschaft wendet sich der empirischen Diskursanalyse zu, wenngleich eine explizite Auseinandersetzung mit dem Diskursbegriff sowohl theoretisch als auch in empirischen Studien kaum stattfindet (Meier/Pentzold 2014: 118). Die Diskursanalyse, als kommunikationswissenschaftliche Methode durchaus etabliert (Scheufele 2008), wird hauptsächlich als qualitative Methode zur Analyse sprachlichen Materials verstanden und mit der qualitativen Inhaltsanalyse und der Grounded Theory in Verbindung gebracht (Meier/Pentzold 2014: 120). Der Untersuchungsgegenstand bezieht sich dann insbesondere auf soziale und politische Problemstellungen und basiert auf Korpora verschiedener Dokumente, wobei der Schwerpunkt auf massenmedialen Materialien liegt. Anders als in den linguistisch geprägten Verfahren ist die Diskursanalyse in den Kommunikationswissenschaften von der Auffassung geprägt, „Diskurse hätten wesentlichen Anteil an der kollektiven Konstruktion sozialer Wirklichkeit und gingen stets mit Machtwirkungen einher“ (ebd.: 121; vgl. auch Scheufele 2008).

Anknüpfend an die Klassifikation diskursanalytischer Ansätze von Reiner Keller (2011), orientiert sich diese Arbeit weitergehend an den Vorstellungen der wissenssoziologischen Diskursanalyse zur diskursiven Konstruktion gesellschaftlicher Ordnungen. Keller fasst passend dazu zusammen:

„Die Wissenssoziologische Diskursanalyse untersucht diese gesellschaftliche Praktiken und Prozesse der kommunikativen Konstruktion, Stabilisierung und Transformation symbolischer Ordnungen sowie deren Folgen: Gesetze, Statistiken, Klassifikationen, Techniken, Dinge oder Praktiken bspw. sind in diesem Sinne Effekte von Diskursen und ‚Voraus‘-Setzungen neuer Diskurse“ (ebd.: 59).

Folglich stellt sich auch eine Passung der hier verfolgten Fragestellungen mit den typischen Fragestellungen der Diskursanalyse ein (Keller 1997: 318 ff.; Keller 2011: 70). Neben dem eigentlichen Diskursinhalt und -wandel stehen Auswirkungen und materiale Diskurspraktiken in zeitgenössischen öffentlichen Diskursen, Kontroversen und Politiken in Bezug auf das Phänomen im Mittelpunkt der Diskursanalyse. Typische Fragen

sind solche nach den Gegenstandsbereichen, auf die sich Diskurse beziehen, nach entscheidenden Ereignissen im Verlauf eines Diskurses, nach den Akteur\*innen und ihren diskursiven Strategien, nach zeitlichen Veränderungen, dem Erfolg und der Außenwirkung von Diskursen oder nach der Konstituierung bestimmter Phänomenbereiche (Keller 2011: 70).

Die Forschung gibt für die methodische Umsetzung einer Diskursanalyse keine eindeutige Anleitung vor. Ablauf und Analysestrategie orientieren sich in den praktischen Details immer an der Festlegung und Fragestellung des zu untersuchenden Diskurses. „Mit anderen Worten: *Diskursanalyse formuliert zuallererst einen breiten Gegenstandsbereich, ein Untersuchungsprogramm, keine Methode*“ (Keller 1997: 325; Hervorhebung im Original). Dennoch beinhaltet auch ein schematischer Ablauf mindestens ein Verfahren, nach dem das Dokumentenkörpus erstellt wurde und nach dem die Analyse der Dokumentendaten erfolgt ist. In groben Zügen folgt diese Arbeit einmal mehr den Ausführungen von Keller (2011: 85).

### ***Erstellung des Dokumentenkörpus***

Das Verfahren der Datenselektion beginnt mit der Festlegung des zu untersuchenden Diskurses. Für die vorliegende Arbeit wird der Diskurs thematisch definiert und kann als allgemein öffentlicher Diskurs über die Regeln der Plattformen bestimmt werden.

Dieser Diskurs operiert auf verschiedenen diskursiven Ebenen, die als „soziale Orte“ bezeichnet werden können (vgl. Jäger 2001: 99). Einen Diskurs über die Regeln der Plattformen existiert sicherlich auch im Alltag, in den Unternehmen selbst oder in der Politik. Der Diskurs, auf den hier abgestellt wird, wird dagegen in den Medien produziert. Dementsprechend bezog sich die Analyse auf Medien als bedeutsame Verbreitungs- und Vermittlungsinstanzen von Diskursen, die diese prägen und strukturieren, aber gleichzeitig auch öffentliche Kommunikation schaffen (vgl. Fraas/Klemm 2005: 4).

Dies hat sowohl Vor- als auch Nachteile. Grundsätzlich ist zu beachten, dass der Mediendiskurs eine spezifische Eigenlogik aufweist, die darauf wirkt, wie Aussagen dargestellt und produziert, aber auch rezipiert werden (vgl. Pundt 2008: 361). Auf der anderen Seite bezeichnet der Mediendiskurs einen relativ öffentlichen und inklusiven Diskurs. Ein Mediendiskurs nimmt andere Spezialdiskurse, etwa Wissenschaft, Wirtschaft und Politik, auf, nutzt dafür aber „allgemein verständliche“ Deutungs- und Begründungsweisen eines Alltagsdiskurses, um ein größeres Publikum anzusprechen (vgl.

Jäger 2001: 99; Keller 2001: 130). Dennoch repräsentiert der Diskurs nicht die Öffentlichkeit und sollte nicht mit einer inhaltlich kondensierten Form der Meinung der Bevölkerung gleichgesetzt werden. Mediendiskurse sind eher als Abbild gesellschaftlicher Relevanzkonstruktionen zu verstehen (vgl. Pundt 2008: 361). Die mediale Vermittlung von Themen lässt sich über den Weg der Massenmedien auch noch steigern. Claudia Fraas und Michael Klemm (2005) identifizieren die Verbreitung von Themenimpulsen durch die Massenmedien gar als eine Voraussetzung dafür, dass diese auch gesellschaftliche Diskurse auslösen. Obwohl die Bedingungen der Medien den Diskurs um private Governance prägen, kann diese Arbeit die „konstitutive Rolle der Medien im Prozess gesellschaftlicher Kommunikation“ (Pundt 2008: 12) nicht diskutieren. Es geht also nicht um die Praktiken und Routinen derjenigen, die die Texte produzieren (Journalist\*innen, Medienhäuser).

Der hier zu untersuchende Diskurs soll in einem direkten Zusammenhang mit den Regelwerken der Plattform stehen. Die Sammlung von Daten für die Diskursanalyse erfasste daher den Diskurs zu den Nutzungsbedingungen und den Gemeinschaftsstandards für alle hier im Fokus stehenden sechs Plattformen. Damit wird eine direkte Verbindung von Regeltext und diskursivem Kontext hergestellt.

Wird dabei auf den Mediendiskurs abgestellt, gestaltet sich die Aufgabe der Auswahl der Dokumente für die Erstellung des Korpus kompliziert. Einerseits muss das Korpus valide und umfangreich genug sein, um die öffentliche Auseinandersetzung zu den Regeln global agierender Plattformen abzubilden, andererseits immer noch in dem Maße handhabbar, dass eine qualitativ-interpretative Analyse der Dokumenteninhalte durchgeführt werden kann. Für die Festlegung und zugleich Eingrenzung der zu untersuchenden Texte, in denen sich diskursive Praxis ‚entfaltet‘, war es also erforderlich, dem transnationalen Geltungsbereich der Plattformregeln wie auch der begleitenden Diskurse gerecht zu werden.

Die Entscheidung fiel darauf, nur den englischsprachigen Mediendiskurs zu erheben, wobei keine weiteren Einschränkungen bezüglich der Art des Mediums oder hinsichtlich der Qualität oder Verbreitung vorgenommen wurden. Die weiteren Kriterien für die Bestimmung der Dokumentendaten wurden schließlich von der Quelle selbst vorgegeben. Die Grundlage für die Erhebung des medienöffentlichen Diskurses bildeten Daten auf Artekelebene, die aus der Volltextdatenbank ‚Dow Jones Factiva‘ abgefragt wurden.



### Die Datenbank Factiva

Factiva ist eine kommerzielle Volltextdatenbank für lizenzierte Inhalte der Unternehmen Dow Jones und Reuters. Über eine Suchmaske kann der Benutzer auf Nachrichtenmedien, ausgewählte Internet- und Bloginhalte, Agenturmeldungen und Unternehmensdaten zugreifen. Der Medienpool von Factiva umfasst mehr als 32.000 Quellen in 28 Sprachen. Über eine Reihe von Boole'schen Operatoren können komplexe Freitext-Suchabfragen durchgeführt werden.<sup>30</sup>

In mehreren Testläufen wurde die Datenbank durchsucht, wobei Suchkriterien definiert und Parameter angepasst wurden. Zudem kam eine Liste mit Schlüsselbegriffen als ein zentrales Selektionsprinzip zum Tragen (siehe Tab. 5). Diese basierte auf der zuvor durchgeführten Dokumentenanalyse, in der die unterschiedlichen Bezeichnungen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards identifiziert worden waren. Texte wurden danach ausgewählt, ob sie eine dieser Bezeichnungen enthielten.

**Tabelle 5** Suchparameter bei der Abfrage der Datenbank Factiva

Text	
Nutzungsbedingungen:	<platform> <b>same</b> ("terms of service" <b>or</b> "terms of use" <b>or</b> "terms and conditions")*
Gemeinschaftsstandards:	<platform> <b>same</b> ("community guidelines" <b>or</b> "community standards" <b>or</b> "content policies" <b>or</b> "content policy" <b>or</b> "user guidelines" <b>or</b> "user policies" <b>or</b> "user policy")**
Date	01/01/2005 bis 31/12/2016
Source	Major News and Business Sources
Author	All Authors
Company	All Companies
Subject	All Subjects
Industry	All Industries
Region	All Regions
Language	English

\* Bei Facebook zusätzlich: **or** "statement of rights and responsibilities"

\*\* Entsprechend der Plattform zusätzlich: **or** "content code of conduct" (Facebook); **or** "twitter rules" (Twitter); **or** "acceptable use policy" **or** "rules to pin" (Pinterest)

<sup>30</sup> Übersicht zum Produkt Factiva von Dow Jones, URL: <http://www.dowjones.com/products/product-factiva/> [Zugriff letztmalig am 22.02.2019].

Einschränkungen der globalen Factiva-Suche bestanden hinsichtlich der Nähe von Suchwörtern zueinander. So mussten Plattform und Nutzungsbedingungen/Gemeinschaftsstandards im gleichen Absatz der Mediendokumente erscheinen. Des Weiteren erfasste die Suche nur relevante Nachrichten- und Wirtschaftsquellen, wobei der Inhalt dieser Kategorie grundsätzlich von Factiva bestimmt wird und nicht vollständig transparent ist. Schließlich beschränkte sich die Suche auf englischsprachige Texte – damit war die Hoffnung verbunden, eine gewisse geografische Breite des Diskurses im Textkorpus abbilden und dennoch die Dokumente inhaltlich verstehen und auswerten zu können.

**Tabelle 6** Finales Korpus für die Diskursanalyse

Dokumententyp und Plattform	Anzahl der Texte	Zeitraum
Allgemeine Nutzungsbedingungen	2.303	
Facebook	1.267	2005–2016
Flickr	82	2006–2016
Pinterest	119	2012–2016
Tumblr	31	2010–2016
Twitter	494	2009–2016
YouTube	310	2006–2016
Gemeinschaftsstandards	1.141	
Facebook	612	2005–2016
Flickr	9	2007–2014
Pinterest	16	2012–2016
Tumblr	25	2012–2017
Twitter	270	2008–2016
YouTube	209	2006–2016
Gesamt	3.444	

Das Ergebnis der Suche und Selektion über die Factiva-Datenbank resultierte in einem Korpus aus 3.444 Dokumenten (siehe Tab. 6). Dieser Umfang erlaubte eine weitergehende Analyse unter forschungsökonomischen und -praktischen Gesichtspunkten. Die Dateiausgabe erfolgte als Textdatei (.rtf-Datei). Die Dateien wurden im Original gespeichert und als Teil des Datenmanagements neu benannt und dokumentiert. Anschließend wur-

den die Dateien so bearbeitet, dass sie sich automatisch in das Softwareprogramm für qualitative Datenanalyse MAXQDA importieren ließen. Hier erfolgte dann die weitere inhaltliche Analyse. Dazu war es notwendig, diejenigen Dokumente aus dem Korpus zu entfernen, die keine Relevanz für die Untersuchung besaßen und nur zufällig die Suchkriterien erfüllten. Die Tabelle 6 enthält einen Überblick über das finale Korpus für jeden Untersuchungsfall und gibt außerdem Auskunft über den Zeitraum, den die verfügbaren (ausgewählten) Dokumente erfassen.

### ***Interpretative Analytik der Diskursinhalte***

Die computergestützte qualitative Analyse von Texten ist in der diskursanalytischen Forschungspraxis angekommen (Keller 2011: 103; Diaz-Bone/Schneider 2004). Gerade bei der Verwaltung großer Textmengen und -fragmente schafft sie eine hilfreiche Übersichtlichkeit. Die Software unterstützt in der empirischen Forschung in erster Linie die Datenverwaltung, insbesondere bei der Strukturierung und Organisation von Textdateien. Die Softwareprogramme zur qualitativen Datenanalyse nutzen dabei aus der Diskursanalyse bekannte Begriffe wie ‚Codes‘, ‚Memos‘ oder ‚Textbelege‘ und sortieren diese. Für das Datenmanagement, die Aufbereitung und die Bildung des Kategoriensystems wurde auf die Softwarelösung MAXQDA zurückgegriffen, von der bereits die Rede war. MAXQDA erlaubt zudem gewisse quantifizierende Auswertungen, wie zum Beispiel Wortfrequenzzählungen. Auf diese Werkzeuge wurde in Anbetracht der Menge an textuellen Daten ebenfalls zurückgegriffen.

Die direkte Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial zur Interpretation und Rekonstruktion des Diskurses bleibt dennoch die Grundlage des Analyseprozesses. „Der schnelle und sortierte Überblick bspw. über die verschiedenen Aussagebestandteile, die einem (oder mehreren) Codes zugeordnet sind, kann die Dateninterpretation und Hypothesenbildung erleichtern, befördern, stimulieren – aber nicht die Analyseleistung der Forschenden ersetzen“ (Keller 2011: 103). Für die Untersuchung von 3.444 Dokumenten bedeutet dies, dass gewisse Verfahrensschritte und Codierregeln benötigt werden, die eine sukzessive Annäherung an das Material erlauben. Dahingehend haben sich zwei wesentliche Aufgaben abgezeichnet: erstens die Erfassung der Kontextdimensionen des Dokumentenkorpus und zweitens die interpretative Analytik der Inhalte. Im Folgenden werden beide beschrieben. An dieser Stelle muss gleichwohl darauf hingewiesen werden, dass die dargestellten Schritte in der Praxis nicht linear vollzogen wurden, sondern

sich durch das iterative Vorgehen und den Wechsel zwischen Theorie und Methode sowie zwischen Dokumenten- und Diskursanalyse ergeben haben. Sie sollen auch hier nur methodenübergreifend als Analyseschritte benannt werden, ohne dass dabei Ergebnisse vorweggenommen werden.

Diskurse sind niemals abgeschlossen, sondern interagieren und überlappen mit anderen Diskursen und referenzieren auf diese. Für die Einordnung ist es essenziell, die Kontextdimensionen des festgelegten Diskurses, der Texte und der Aussagen zu erfassen. Keller (ebd.: 100) weist in diesem Zusammenhang unter anderem auf die Relevanz des historisch-sozialen, zeitdiagnostischen Kontextes hin, in dem Dokumente erzeugt wurden. Das vorliegende Korpus umfasst zeitgenössische Dokumente einer englischsprachigen Medienberichterstattung. Diese Berichte thematisieren wirtschaftliche Krisen, gesellschaftliche Konflikte und politische Spannungen auf lokaler, nationaler und globaler Ebene. Um den wachsenden Geltungsbereich der Regeln und des Regeldiskurses nachvollziehen zu können, war es erforderlich, diesen zeitdiagnostischen Kontext zu rekonstruieren. Auf den besonderen institutionell-organisatorischen Kontext, in dem die Daten entstanden sind, wurde zuvor bereits eingegangen. Bei den Texten handelt es sich um journalistische Medientexte, die formaltypisch nach Überschrift, Untertitel, Episoden im Haupttext, Hintergrundinformationen und Schlussfolgerungen strukturiert sind. Titel und Untertitel von Medientexten sind von Bedeutung, weil sie oft die Quintessenz des Textes enthalten. Für die Erfassung der formalen Struktur der Texte wurden zu Beginn standardmäßige Kategorien des Factiva-Datenoutputs codiert, die sogenannten Field Labels.<sup>31</sup> Damit waren für alle Dokumente die relevanten Informationen wie Überschrift, Publikationsdatum und Nachrichtenquelle erfasst.

Da der Umfang des Korpus mit über 3.400 Dokumenten eine intensive qualitative Auseinandersetzung mit jedem einzelnen Dokument nicht zuließ, wurde ein quantifizierender Zugang für die interpretative Analyse der Inhalte der Dokumente gewählt. In Anlehnung an die Vorschläge von William A. Gamson (Gamson 1988; Gamson/Modigliani 1989)<sup>32</sup> zur Analyse öffentlicher Diskussionsprozesse wurden dabei zunächst an einzel-

---

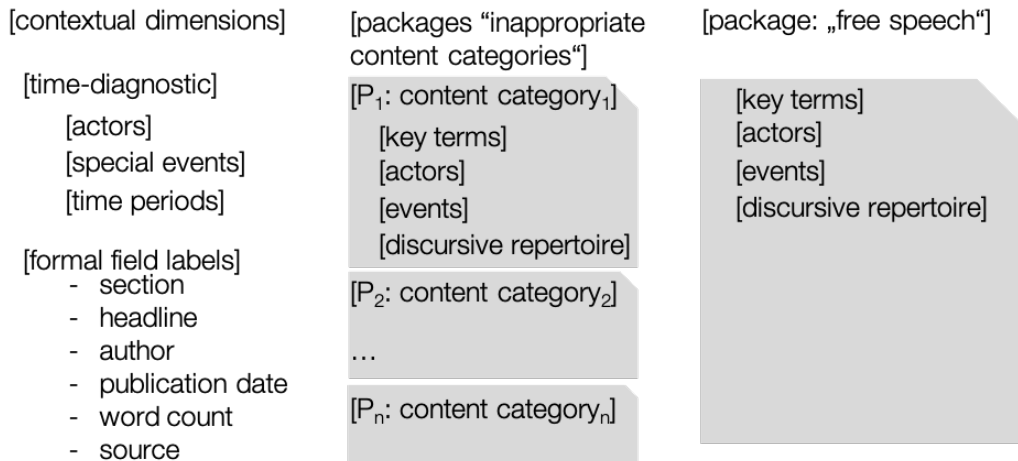
<sup>31</sup> MAXQDA bietet ein semi-automatisches Codieren an. Die Fundstellen einer Freitextsuche in allen oder ausgewählten Dokumenten (einzelne Schlüsselwörter, vor- oder nachstehende Sätze oder Absätze) lassen sich zu einem neuen Code autocodieren.

<sup>32</sup> Für die Entwicklung einer eigenen Vorgehensweise wurde auf die übersichtlichen und zusammenfassenden Darstellungen der Gamson-Methode bei Keller (2011: 40) und Donati (2001) zurückgegriffen.

nen Texten Kategorien rekonstruiert, die dann die Grundlage des inhaltanalytischen Codierschemas für das gesamte Korpus bildeten. Diese Analyse verknüpft die qualitative Textanalyse mit der quantifizierenden Auswertung eines großen Korpus an Dokumenten. Das Vorgehen eignet sich, um öffentliche Aushandlungsprozesse über strittige Themen, Problemdeutungen und Problemlösungsvorschläge verschiedener Akteur\*innen über einen längeren Zeitraum zu rekonstruieren. Politische Themen und Policy-Probleme etwa repräsentieren solche konkurrierenden Interpretationen der Realität und bilden das Terrain, in dem Themen und Probleme ausgehandelt werden (ebd.: 148). In Gamsons Studien dokumentieren Texte aus Printmedien, die zuvor in entsprechend großen Mengen analysiert wurden, diese Auseinandersetzungen.

Die beiden Schritte gliederten sich im Einzelnen wie folgt: Wie zuvor beschrieben, lieferte die Dokumentenanalyse Erkenntnisse zu den Standardkategorien nicht erlaubter Inhalte und kommunikativer Verhaltensweisen auf Plattformen sowie zum Wandel dieser Kategorien. Die Diskursanalyse schloss daran an. Die Standardkategorien nicht erlaubter Nutzerinhalte bildeten dafür den Ausgangspunkt, die Änderungen wiederum waren ein bedeutender Indikator für kontroverse und konfliktreiche Auseinandersetzungen. Diese Auseinandersetzungen schlugen sich auch in einem Diskurs nieder.

Der Gamson-Methode folgend, wurde zunächst eine qualitative Analyse einzelner exemplarischer Medientexte durchgeführt, die zu diesen spezifischen Kategorien von Nutzerinhalten Aussagen machten. Um ausgewählte Standardkategorien von Inhalten wurde ein Deutungspaket – ‚package‘ genannt – geschnürt (siehe Abb. 3). Dieses enthält jeweils codierte Schlüsselwörter, die die Inhaltskategorie thematisch näher beschreiben, sowie die zentralen Diskursakteur\*innen und zentrale Ereignisse bzw. ‚issues‘, die referenziert werden; darüber hinaus tiefergehende zentrale Deutungsmuster, -frames und Argumentationsfiguren. Letztere können zusammenfassend als das diskursspezifische Interpretationsrepertoire bezeichnet werden (Keller 2011: 114). Diese Deutungspakete enthalten die Kernaussagen der diskursiven Analyse und fokussieren zunächst auf das, was tatsächlich zum Regelwerk von Plattformen gesagt oder geschrieben wurde. In einem ersten Interpretationsprozess wurden diese typischen Bestandteile der Packages im Hinblick auf ihre bedeutungstragenden Elemente analysiert. Durch intensives Lesen exemplarischer Texte ließen sich im Sinne eines Anfangsverdachts erste Bedeutungsschattierungen, zeitliche Verschiebungen, Zusammenhänge und die zugrunde liegenden angenommenen Strukturen wahrnehmen.



**Abbildung 3** Allgemeines Codierschema: Vom Text zu ‚Packages‘

Anhand der rekonstruierten Deutungspakete wurde im nächsten Schritt ein Codierschema für die Verarbeitung größerer Textmengen erstellt. „Dabei gilt das Auftauchen spezifischer Argument- und Deutungsbausteine in einem zu codierenden Text als Indiz für das Vorkommen des jeweiligen ‚package‘, aus dem es stammt“ (ebd.: 40). Das Auftauchen bestimmter Package-Bestandteile deutet dann auf eine Aktualisierung des Deutungspaketes bei den Rezipient\*innen hin. Durch eine solche quantifizierende Analyse ließen sich die Themenkonjunkturen zu den jeweiligen Nutzerregeln von Plattformen nachvollziehen, und die gegenseitige Beeinflussung von Diskurs und Regeltext in bestimmten Fällen konnte zeitlich plausibilisiert werden. Am Ende lässt sich diese als eine sogenannte Storyline, also ein diskursives Narrativ, rekonstruieren. Im Ergebnisteil werden drei Storylines rekonstruiert, jeweils eine für Facebook, Twitter und YouTube. Im Anhang 2 wird veranschaulicht, wie sich das Vorgehen für die drei Bereiche umsetzen ließ. Zusätzlich wurde die Diskussion um die ‚Free-Speech‘-Dimension des erhobenen Diskurses in einem weiteren Deutungspaket rekonstruiert. Dieser Diskursstrang ist gleichwohl losgelöst von den konkreten Regelungen der Plattformen zu sehen. Hierbei geht es um die grundsätzliche Rolle der Plattformen bei der Regelung gesellschaftlicher Meinungs- und Informationsfreiheit.

Die Codierstrategie wurde selektiv und flexibel gehalten (ebd.: 106), das heißt, es wurde auf die Aspekte im Diskurs fokussiert, die am meisten auffallen und die Haupt-

probleme darstellen. Die Codierkategorien wurden im Verlauf des Forschungsprozesses spezifischer, das Codiersystem wurde schrittweise umfangreicher. Eine Reorganisation der Codes musste möglich bleiben.

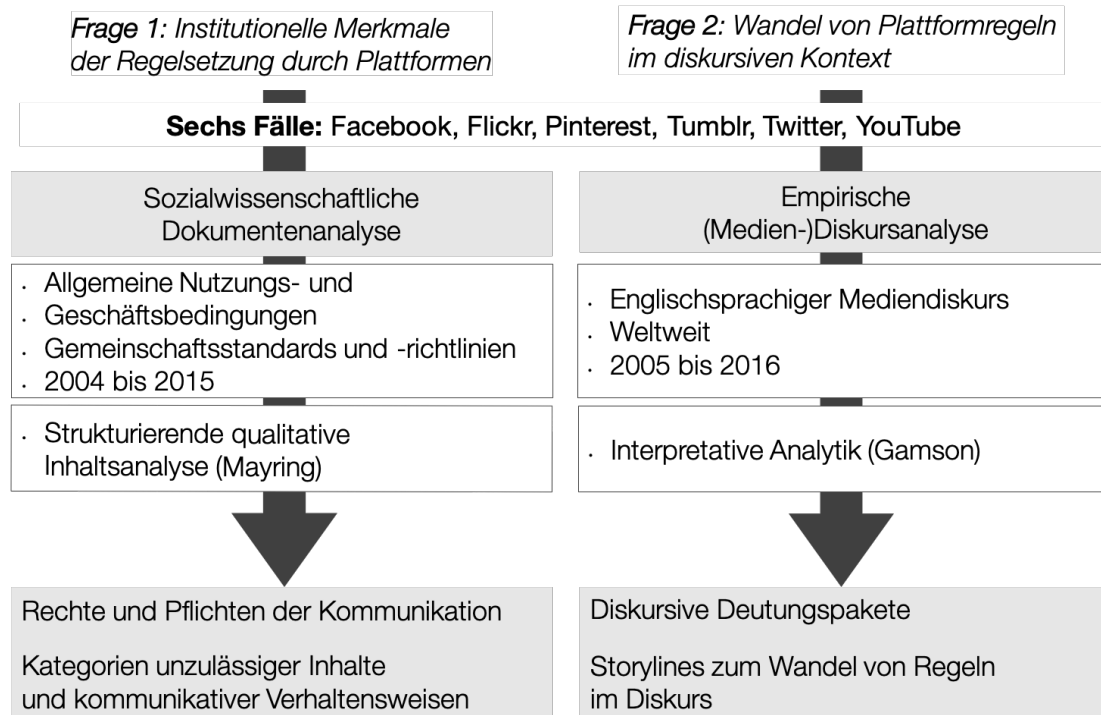
Letztlich wurden verschiedene Ergebnisse zu übergreifenden, auf den Diskurs bezogenen Aussagen aggregiert und im Hinblick auf die verfolgten Fragestellungen interpretiert. Dieser Schritt geht damit bereits in die Diskussion der empirischen Ergebnisse über, in der plausible Zusammenhänge zwischen dem untersuchten Diskurs und den spezifischen Entscheidungen der Plattformen sowie zu sozialen und politischen Prozessen, historischen Trends und grundsätzlichen Veränderungen hergestellt werden sollen.

## 4 Zur Darstellung und Validierung der Ergebnisse

Angesichts der Fülle des Materials hinsichtlich der Anzahl und der komplexen Perspektiven, die darin repräsentiert werden, soll an dieser Stelle auf gewisse Konventionen bei der Darstellung der Ergebnisse im folgenden Kapitel eingegangen werden. Es wird aufgezeigt, welche Kriterien die Validität gewährleisten und die Ausgangsbasis für die Darstellung der Ergebnisse bilden.

Die Erkenntnisse aus der Dokumenten- und der Diskursanalyse werden im folgenden Kapitel integriert dargestellt. Die Resultate sind aus einem offenen, nicht gänzlich standardisierten qualitativ-interpretativen Forschungsprozess entstanden. Da sich die einzelnen Schritte zu oft wiederholten, kann nicht jedes Detail des gesamten Forschungsprozesses schriftlich wiedergegeben werden. Die Darstellung sowohl des Forschungsprozesses als auch der Ergebnisse bleibt somit unvollständig. Sie bezieht sich vielmehr auf stark verdichtete Aussagen. Dennoch wird an der einen oder anderen Stelle immer wieder Bezug auf die Untersuchungen genommen. Die im Forschungsdesign angelegte Zweiteilung der methodischen Arbeiten in Dokumenten- und Diskursanalyse basiert auf verschiedenen Datenquellen. Das Vorgehen bezieht sich zudem auf unterschiedliche Methoden der Datenerhebung und -auswertung. Letztlich werden dadurch zwei Perspektiven auf das Phänomen einer privaten Governance der Plattformen entwickelt und empirisch analysiert. In der folgenden Abbildung 4 werden diese beiden Perspektiven auf das empirisch beobachtbare Phänomen zusammenfassend darge-

stellt – ausgehend von den beiden leitenden Forschungsfragen, über die Wahl des jeweiligen methodischen Zugangs und das ausgewählte Datenmaterial, bis zu den Ergebnissen, die aus dem jeweiligen Verfahren abgeleitet werden können.



**Abbildung 4** Forschungsdesign: Dokumenten- und Diskursanalyse

Dennoch soll das Ergebnis dieser Arbeit als eine Verknüpfung von Regeltext und Regeldiskurs präsentiert und verstanden werden. Nur so kann im Sinne einer Perspektiven-, Methoden- und Datentriangulation die Robustheit und Konstruktvalidität erweitert werden (Flick 2010: 520). Die besondere Neuartigkeit dieser Forschung ergibt sich erst in der Triangulation der Perspektiven. So erweitert und vervollständigt die Diskursanalyse die Dokumentenanalyse erheblich – und damit auch den Blick auf das untersuchte Phänomen.

Die Ergebnisse stehen außerdem nicht unter Kausalitätsverdacht. Regeln und Regelungsdiskurs stehen in einem Wechselspiel zueinander; sie bedingen und formen sich gegenseitig. Da diese Analyse den Vorteil bietet, längerfristige Entwicklungen nachvoll-



ziehen zu können, lassen sich Erklärungen im Sinne der zeitlichen Plausibilisierung in ihrem Entwicklungsverlauf trotzdem überprüfen.

Das folgende Kapitel präsentiert die gewonnenen Ergebnisse. Es orientiert sich dabei am Forschungsdesign und beschreibt und visualisiert die Entwicklungen möglichst eng am Material. Die Darstellungen versammeln verdichtete Auswertungen und versuchen anhand typischer Textpassagen aus dem Textkorpus, die Auswertung zu veranschaulichen und zu plausibilisieren. Zusammenfassende Befunde werden mit längeren Textpassagen aus den Korpora ergänzt und expliziert.

Zur Zitierweise sei angemerkt, dass längere Textpassagen grundsätzlich zitiert werden. Wird aus den Plattformdokumenten, also aus den Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards, zitiert, wird diese Stelle wie folgt belegt: (Plattform, Dokument, Jahr). Bei den Textpassagen aus der Diskursanalyse gestaltet sich dies indes komplexer. Da die Materialien aus den Medien eine doppelte Funktion besitzen können, muss ihr Stellenwert begründet werden (vgl. Keller 1997: 326). Zum einen dienen diese Dokumente dem Wissen über das Feld an sich. Sie beinhalten Informationen zu bestimmten Sachverhalten und Gegenständen. In diesem Fall werden Texte wie jede andere Quelle zitiert und im Literaturverzeichnis aufgeführt. Zum anderen dienen diese Dokumente der Rekonstruktion des Diskurses und wurden ihren inhaltlichen Bedeutungen oder sprachlichen Mitteln entsprechend untersucht. Die Dokumente bezeichnen also empirische Daten. Werden in diesem Zusammenhang Textpassagen zum Beleg der Analyse zitiert, so erfolgt eine Referenzierung in der folgenden Weise: (Medium, Datum). Als empirische Daten werden diese Dokumente nicht im Verzeichnis der Quellen aufgeführt.

# V Ergebnisse

Das folgende Kapitel fokussiert nun auf die Datenarbeit und widmet sich der Darstellung der Ergebnisse. Wie zuvor erläutert, kann hierbei nicht von einer vollständigen Rekonstruktion der Daten ausgegangen werden. Vielmehr wird in den beiden folgenden Kapiteln versucht, das Wesentliche der Daten herauszuarbeiten und diese in geeigneter Art und Weise darzustellen. Im Fokus steht somit der Wandel: einerseits der tatsächliche, faktische Wandel der Plattformregeln über einen Zeitraum von mehreren Jahren, andererseits der wahrgenommene Wandel der Plattformregeln in der Reproduktion eines medienöffentlichen Diskurses. Dabei sieht das konzeptionelle Forschungsdesign vor, die Wandlungsentwicklung zeitlich plausibilisieren zu können.

Für das weitere Vorgehen werden in beiden Teilen des Ergebniskapitels die Rohdaten des Textmaterials aufbereitet. Diese werden – wie zuvor beschrieben – möglichst ‚selbstgenügsam‘ dargestellt; das heißt, auf eine zu starke Abstraktion oder Interpretation wird an dieser Stelle noch weitestgehend verzichtet. Die Ergebniskapitel beginnen jeweils mit einem Überblick der Erkenntnisse zu Struktur und Wandel und gehen dann zu spezifischen Themen und einzelnen Details über.

## 1 Die Regeln der Plattformen im Wandel

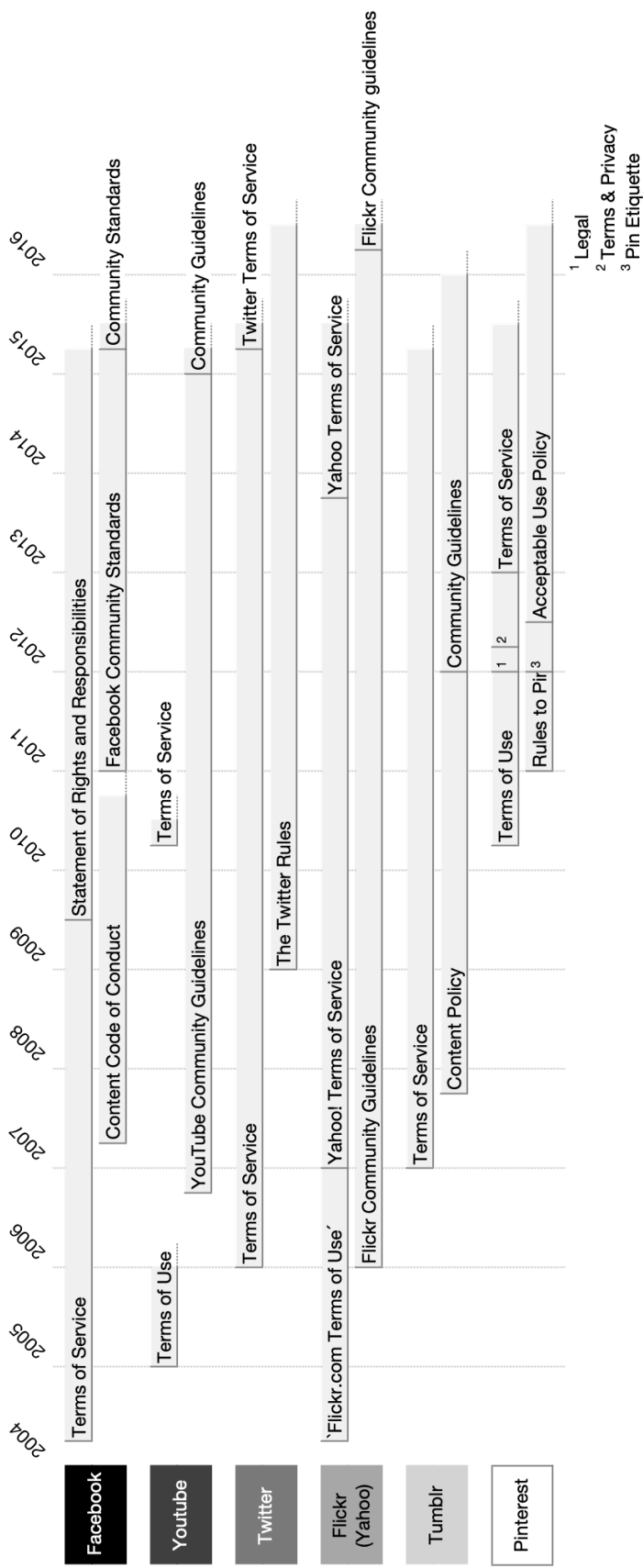
Die Dokumentenanalyse dient der Rekonstruktion des Inhalts, der Struktur und des zeitlichen Wandels der schriftlich artikulierten Regeln der Plattformen als Teil einer privaten Governance für Nutzerinhalte. Die Ergebnisse der Dokumentenanalyse sollen hier als qualitativ-interpretative Stufen des Wandels und der Veränderung der Dokumente dargestellt werden. Betrachtet werden formale Aspekte der Dokumente, die primären Inhalte sowie latente Kontextinformationen.

Die Selektion der Dokumente resultierte in einem Korpus aus letztlich 126 Dokumenten, die anschließend bezüglich ihrer Struktur und Themen inhaltsanalytisch ausgewertet wurden (siehe Tab. 4, S. 120). In die Analyse einbezogen wurden 67 Versionen der allgemeinen Nutzungsbindungen der sechs Plattformen und 59 Versionen der Gemeinschaftsstandards. Im Anhang 1 werden alle untersuchten Dokumente noch einmal chronologisch nach Plattform und Dokumententyp gelistet. Die Anzahl der Dokumente

pro Plattform ist unterschiedlich hoch und bezieht sich auf unterschiedliche Zeiträume. Die Nutzungsbedingungen reichen im Fall von Facebook und Flickr bis ins Jahr 2004 zurück; eine erste Version der Gemeinschaftsstandards von YouTube ist auf das Jahr 2006 datiert.

Wie im Methodenteil erläutert, lässt sich anhand der Anzahl der Dokumentversionen nicht direkt auf die Häufigkeit der Veränderungen der Regelwerke schließen. Eine kontinuierliche Erhebung aller möglichen Versionen ließ sich aufgrund der Suchmethode in der Factiva-Datenbank nicht realisieren. So sind auch zeitliche Lücken im Datensatz zu finden. Für YouTube konnten nur vier Versionen von Nutzungsbedingungen einbezogen werden. Dennoch erlauben die gesammelten Versionen von Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards Aussagen zu Veränderungen über einen Gesamtzeitraum von mehr als zehn Jahren. Um diesen Zeitraum überblicken und das Korpus damit formal und strukturell beschreiben zu können, sind Indikatoren für diese Veränderungen nützlich.

Ein erster Indikator ist die Bezeichnung der gesammelten Dokumente. So fiel bereits während der Suche nach Vorgängerversionen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards auf, dass sich sowohl der Ort der Veröffentlichung als auch die Bezeichnung der Plattformregeln änderte. Die folgende Abbildung 5 strukturiert das Korpus nach Dokumententyp und nennt die entsprechende englische Bezeichnung. Die meisten Plattformen bezeichnen die Nutzungsbedingungen schlicht als ‚Terms of Service‘ oder ‚Terms of Use‘. Dagegen kreierte Facebook im Jahr 2009 den Begriff ‚Statement of Rights and Responsibilities‘. Bei den Gemeinschaftsstandards existieren deutlich mehr Bezeichnungsvarianten, die den direkten Bezug zur Plattform beschreiben, zum Beispiel die ‚Flickr Community Guidelines‘, ‚The Twitter Rules‘ oder die anfänglichen ‚Rules to Pin‘ von Pinterest.



**Abbildung 5** Bezeichnung der selektierten Dokumente aller Plattformen, 2004 bis 2016

In Abbildung 5 wird schließlich auch die zeitliche Sequenz der Etablierung der Regelwerke im Vergleich indiziert. Während eine erste Version der Nutzungsbedingungen gleichzeitig mit dem öffentlichen Launch der Plattform publiziert wurde, entstanden die Gemeinschaftsrichtlinien für viele der hier untersuchten Plattformen erst im Verlauf der Geschäftstätigkeiten einige Zeit später. Dieser Befund deckt sich mit der substantiellen Entwicklung der Regeln für die Nutzerinhalte: Anfangs enthielten die Nutzungsbedingungen ein erstes Set an Regeln, das die Erstellung von Nutzerinhalten und das Verhalten auf der Plattform betraf. Später wurde dieses Set in veränderter Form in separate Gemeinschaftsrichtlinien oder spezifischere Content Policys ausgelagert.

Hierbei handelt es sich um eine generelle Entwicklung. Alle Plattformen kreierten im Laufe ihrer Entwicklung eine Reihe zusätzlicher Policy-Dokumente, die spezielle Bereiche der Plattform, Regeln und Verfahren für bestimmte Nutzergruppen, Inhalte oder Nutzungsweisen detaillierter beschreiben. Twitter kann hier als ein extremes Beispiel aufgeführt werden: Neben den Nutzungsbedingungen und den ‚Twitter Rules‘ (Gemeinschaftsstandards) etablierte Twitter über 15 weitere Policys, unter anderem zu Themen wie Identitätsbetrug, Urheberrecht, sexueller Missbrauch von Kindern, Unterdrücken von Inhalten in bestimmten Ländern, Name-Squatting und inaktive Benutzerkonten.

Aufgrund rechtlicher Normen müssen den Nutzer\*innen die Nutzungsbedingungen zur Verfügung gestellt werden, und zwar in einer Art und Weise, dass diese ihnen auch zustimmen können. Die Nutzungsbedingungen erhielten insofern schnell einen Standardplatz auf der Plattform. Alle hier untersuchten Unternehmen veröffentlichen die Dokumente als verlinkte Internetseite auf der Start- und Anmeldeseite der Plattformen. Möchte sich eine Person ein neues Benutzerkonto anlegen, so wird sie zur Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen aufgefordert.

Der Ort, an dem die Gemeinschaftsrichtlinien veröffentlicht werden, ist dagegen von Plattform zu Plattform unterschiedlich. Die meisten Plattformen bündeln aber mittlerweile Nutzungsbedingungen, Gemeinschaftsstandards und Datenschutzrichtlinie sowie die Richtlinien für weitere Aktivitäten an einem Ort als Quelle bedeutsamer Ressourcen. YouTube verlinkt alle zusätzlichen Policys unter einem ‚Policy and Safety Hub‘ bzw. einem ‚Policy Center‘.

Die formelle Beschreibung der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien erfolgte bereits ausführlicher im Methodenteil. Generell kann gesagt werden, dass sich

die Dokumente in ihrer äußeren und gestalterischen Form unterscheiden. Häufig sind Änderungen des Layouts und des Designs mit grundlegenden Änderungen an der inhaltlichen Struktur und der Substanz der Regeln verbunden. Um den Inhalt der Dokumente, die thematische Struktur, die substanziellen Regeln der Kommunikation und die Veränderungen soll es im folgenden Abschnitt gehen. Dabei werden zuerst die wesentlichen Inhalte und Veränderungen der Nutzungsbedingungen rekonstruiert, bevor im Anschluss die Gemeinschaftsrichtlinien fokussiert werden. So wird die jeweilige Funktion der Dokumente verdeutlicht.

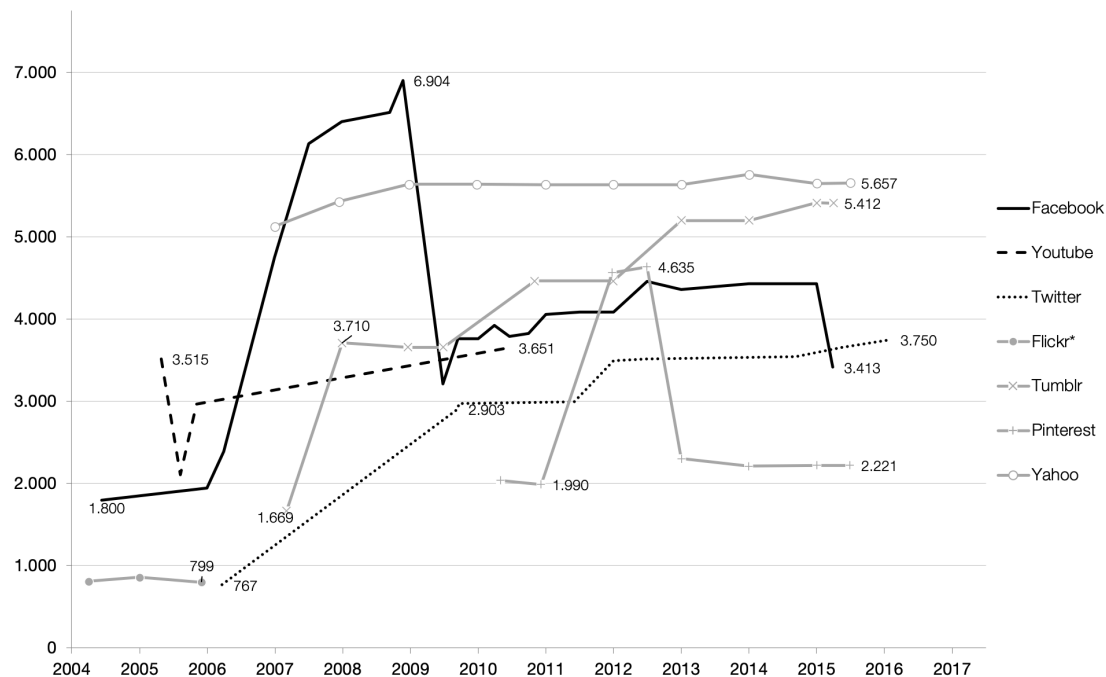
### 1.1 Nutzungsbedingungen: Rechte und Pflichten der Kommunikation

Die Nutzungsbedingungen oder auch allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Plattformbetreiber stellen private Verträge zwischen Unternehmen und individuellen oder kollektiven Nutzer\*innen dar. Sie enthalten die impliziten und expliziten Rechte und Pflichten der Plattform und ihrer jeweiligen Nutzer\*innen und schließen darüber hinaus bestimmte Rechte Dritter ein. In den vertraglichen Vereinbarungen definieren die Plattformen einseitig gegenüber einer unbegrenzten Anzahl von Nutzer\*innen die *Standardbedingungen der Kommunikation und Interaktion*. In Facebooks so genanntem Statement for Rights and Responsibility wurde dies einleitend einmal so formuliert: "This Statement of Rights and Responsibilities ('Statement', 'Terms', or 'SRR') derives from the Facebook Principles, and is our terms of service that governs our relationship with users and others who interact with Facebook, as well as Facebook brands, products and services, which we call the 'Facebook Services' or 'Services'" (Facebook, Statement of Rights and Responsibilities, 29.03.2015).

Wollen Nutzer\*innen die Plattform nutzen, muss den Bedingungen, wie für Standardverträge üblich, als Ganzem *en bloc* zugestimmt werden. Diese Take-it-or-leave-it-Mentalität machte Pinterest in der ersten hier untersuchten Version seiner Nutzungsbedingungen deutlich und formulierte: "If you do not agree to these Terms, please do not access the Site or use the Services" (Pinterest, Terms of Use, 01.05.2010). Diese Formulierung ist mittlerweile jedoch nicht mehr existent, und auch der restliche Text der Nutzungsbedingungen änderte sich.

Das rasante Wachstum der Plattformen hinsichtlich der Nutzerzahlen und der verbreiteten Inhalte sowie die Entwicklung mehrseitiger Plattformgeschäftsmodele führten bei allen Plattformen zu mehr oder weniger starken Änderungen und Anpassungen

der Nutzungsbedingungen. Die Wortanzahl ist ein wesentliches Indiz für den Wandel von Regeln. Abbildung 6 enthält eine Darstellung aller 67 selektierten Dokumente zu den Nutzungsbedingungen der Plattformen in zeitlicher Folge anhand der Anzahl der Wörter.



**Abbildung 6** Anzahl der Wörter untersuchter Nutzungsbedingungen nach Plattformen; n=67  
\* Flickr nur 2004 bis 2006, danach Yahoo.

Der quantitative Umfang der Dokumente und die substanziellen Elemente gehen hier Hand in Hand. Im zeitlichen Verlauf zeigt sich, bei welchen Überarbeitungen Wörter hinzukamen oder gestrichen wurden. Es lässt sich erkennen, dass über gewisse Zeiträume inkrementelle Anpassungen vorgenommen wurden; darüber hinaus deuten manche Änderungen auf eine komplette Überarbeitung des Textes hin. Die meisten der hier untersuchten Plattformdokumente offenbaren recht unterschiedliche und teilweise zeitlich versetzte Entwicklungen. So wuchs der Umfang der Nutzungsbedingungen von Tumblr und Twitter beständig, während es bei Facebook und Pinterest nach den ersten Jahren des Anstiegs der Wortanzahl zu drastischen Kürzungen kam. Dieser radikale Schnitt kann nicht allein mit dem Streichen von Wörtern erklärt werden. Vielmehr sind kom-

plette strukturelle und inhaltliche Änderungen der Nutzungsbedingungen vorgenommen worden. Beim Internetunternehmen Yahoo (damaliger Mutterkonzern von Flickr) wiederum zeigen sich kaum Änderungen hinsichtlich des Umfangs der Nutzungsbedingungen. Diese Stabilität spiegelt sich auch in einem gleichbleibenden Inhalt wider. Abgesehen von minimalen Änderungen sind die Nutzungsbedingungen von Yahoo heute noch die gleichen wie vor zehn Jahren.

Die Nutzungsbedingungen definieren in umfangreicher Art und Weise Rechte und Pflichten für jegliche denkbare Nutzungsweise. Darunter findet sich eine ganze Reihe von erlaubten und nicht erlaubten Nutzungsformen und Verhaltensweisen. Priorität bei der Auswertung der Dokumente hatten Regeln, die die Inhalte von Nutzer\*innen betreffen. Standardmäßig werden folgende Regelungsaspekte in den Bedingungen adressiert:

- Zugangskontrolle
- Allgemeine Bedingungen der Nutzung der Plattform
- Nutzung und Weiterverwendung vorhandener Inhalte
- Erstellung eigener Inhalte und (un-)zulässige Verhaltensweisen
- Maßnahmen der Kontrolle und Sanktionierung von Fehlverhalten
- Beendigung des Vertragsverhältnisses

Diese Regelungsaspekte bilden das Grundgerüst für jegliche Governance-Mechanismen einer Plattform, die nutzergenerierte Inhalte bereitstellt. Sie werden daher im Folgenden noch einmal ausführlicher besprochen.

- **Zugangskontrolle**

Plattformen bieten einen kostenlosen Service an und präsentieren sich als offen für alle Menschen, zu jeder Zeit und überall. Der Erfolg des Dienstes hängt maßgeblich von der Fähigkeit des Unternehmens ab, Nutzer\*innen davon zu überzeugen, sich zu registrieren, andere einzuladen sowie Inhalte verschiedener Art zu nutzen, zu erstellen und zu verbreiten. Diese Aktivitäten steigern den Wert des Netzwerkes für die Nutzer\*innen, aber auch den Wert der Plattform als kommerzielle Einheit. Neben dieser generellen Offenheit spezifizieren die Plattformen Zugriffsbeschränkungen. So gibt es Altersbeschränkungen (heute meist ab 13 Jahren), Festlegungen zur möglichen Anzahl der Konten



oder die Pflicht zur Verwendung von Klarnamen. Facebook verbietet explizit die Nutzung der Plattform durch verurteilte Sexualstraftäter.

- **Allgemeine Bedingungen der Nutzung der Plattform**

Hiermit werden der Anwendungsbereich der Regeln (sowohl hinsichtlich des Dienstes als auch der Nutzer\*innen und anderer Sektoren) sowie der geografische Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen definiert. Im Mittelpunkt stehen grundsätzliche Fragen der Beziehungen zwischen Plattform und Anwender\*innen. Darunter fallen unter anderem die Bedingungen, unter denen die Betreiber den Dienst bereitstellen, und die generellen Nutzungsweisen. Darüber hinaus finden sich hier Hinweise darauf, dass sich diese Regeln jederzeit ändern können. Manchmal wird auch auf weitere grundlegende Dokumente referenziert; dies ist zum Beispiel beim Verweis auf die Datenschutzbestimmungen oder weitere Policy, wie etwa die kommerzielle Nutzung, der Fall.

- **Nutzung und Weiterverwendung vorhandener Inhalte**

Dass sie Zugang zu Inhalten anderer Nutzer\*innen erhalten, diese anschauen, weiterverbreiten, herunterladen oder gar bearbeiten können, beinhaltet die eine Seite des Nutzenversprechens, das den Plattformnutzer\*innen gegeben wird. Die entsprechenden Regeln legen gewissermaßen die Bedingungen für den Konsum vorhandener Inhalte fest. Plattformen gewähren Nutzer\*innen hierfür eine Lizenz zur Nutzung der Produkte und Inhalte. Bei Tumblr umschließt diese Lizenz die folgenden Nutzungsweisen: Es ist Nutzer\*innen gestattet „to download, store, view, display, perform, redistribute, and create derivative works of Content solely in connection with your use of, and in strict accordance with the functionality and restrictions of, the Services [...]“. This means, for example, that we license Content to you for purposes of reblogging“ (Tumblr, Terms of Service, 31.03.2015).

- **Erstellung von Inhalten und unzulässige Verhaltensweisen**

In einem Set aus Regeln wird nun die Nutzung der Plattform für die Produktion nutzergenerierter Inhalte bestimmt. Dazu gehört einerseits die Befolgung bestimmter Verhaltensweisen und andererseits die Gewährung einer Nutzungslizenz von den Nutzer\*innen an die Plattform. Damit wird das Ziel verfolgt, risikoreiche Inhalte auf der Plattform zu

verhindern, aber die Verbreitung aller anderen Inhalte möglichst ungehindert zu ermöglichen – Viralität ist erwünscht. Bei der Erstellung von Inhalten müssen die Urheberrechte und die Rechte Dritter beachtet werden. Der Schutz von Minderjährigen basiert hauptsächlich auf der Zugangsregelung. Anders als im Gesetz wird in den Regeln keine kategoriale Unterscheidung zwischen erlaubten Inhalten für Erwachsene und solchen für Minderjährige vorgenommen. Inhalte werden hier also nicht altersgerecht klassifiziert,<sup>33</sup> sondern es wird versucht, die Erstellung unerwünschter Inhalte durch einen Appell an alle Nutzer und einen Verweis auf Gemeinschaftsrichtlinien zu reduzieren.

Es findet sich eine Reihe von Themen, die als Problembereiche identifiziert wurden, zum Beispiel illegale und schädliche Inhalte oder Verhaltensweisen, die gegen die Geschäftsinteressen verstoßen. Die Plattformen legen auch in den Nutzungsbedingungen in einer Art Kurzversion unzulässige Inhalte und Verhaltensweisen dar. Die ausführlichere Beschreibung ist dann in den Gemeinschaftsrichtlinien enthalten. Etabliert wird hier ein Schutzsystem gegen geschäftliche Risiken.

Zum anderen wird in den Regeln, die die Erstellung eigener Inhalte und unzulässige Verhaltensweise darlegen, das Geschäftsinteresse der Plattform deutlich. Im Kern dieser Regeln wird die Content-Moderation legitimiert, indem sich Plattformen das Recht an der Nutzung der Inhalte einräumen lassen, aber gleichzeitig die Verantwortung für diese Inhalte nach wie vor bei den Nutzer\*innen belassen. So heißt es bei Twitter seit Jahren an erster Stelle der Basic Terms: „You are responsible for your use of the Services, for any Content you post to the Services, and for any consequences thereof“ (Twitter, Twitter Terms of Service, 2009–2016).

Dieser vertragliche Mechanismus kann als ein Nexus zwischen Content Ownership (Eigentum am Inhalt), Content Licence (Lizenz am Inhalt), Content Responsibility (Verantwortung für Inhalt) und Content Control (Kontrolle über Inhalte) beschrieben werden. Dies besagt im Grunde, dass die Nutzer\*innen jegliche Besitzrechte an den Inhalten, die sie erzeugen, behalten, den Plattformen eine umfangreiche Lizenz zur Nutzung dieser Inhalte gewähren und damit weiterhin für die Zulässigkeit dieser Inhalte und deren Verbreitung verantwortlich sind. Erst später ermöglichten Plattformen den Nutzer\*innen, auch eine gewisse Kontrolle über diese Inhalte ausüben zu können. Diesen vertraglichen Mechanismus entwickelten die Plattformen erst über Jahre, was sich an-

---

<sup>33</sup> Die Plattformen bieten heute stattdessen die Möglichkeit, ‚sichere‘, das heißt jugend- und kindgerechte Suchen und die entsprechend gefilterte Anzeige von Inhalten einzuschalten.

hand der Nutzungsbedingungen nachvollziehen lässt. Als Beispiele für die konkreten Formulierungen sind im Folgenden die entsprechenden Paragraphen von YouTube, Pinterest und Facebook (siehe Tabelle 7, 8 und 9) mit jeweils eigenen Schwerpunkten aufgeführt.

**Tabelle 7** Beispiel YouTube: Content Ownership – Content Licence

Jahr	Formulierung in YouTube's Nutzungsbedingungen [Hervorhebungen K. G.]
2015	You retain all of your ownership rights in your Content, but you are required to grant limited licence rights to YouTube and other users of the Service.

**Tabelle 8** Beispiel Pinterest: Content Ownership – Content Responsibility

Jahr	Formulierung in Pinterests Nutzungsbedingungen [Hervorhebungen K. G.]
2012	You retain all of your rights in all of the User Content you post to our Service.
2015	You retain all rights in, and are solely responsible for, the User Content you post to Pinterest.

**Tabelle 9** Beispiel Facebook: Content Ownership – Content Control

Jahr	Formulierung in Facebooks Nutzungsbedingungen [Hervorhebungen K. G.]
2005	All content on Web site, including but not limited to design, text, graphics, other files, and their selection and arrangement (the "Content"), are the proprietary property of Facebook or its licensors. All rights reserved.
2007	All content on the Site and available through the Service, including but not limited to designs, text, graphics, pictures, video, information, applications, software, music, sound and other files, and their selection and arrangement (the "Site Content"), are the proprietary property of the Company, its users or its licensors with all rights reserved.
2008	Facebook does not assert any ownership over your User Content; rather, as between us and you, subject to the rights granted to us in these Terms, you retain full ownership of all of your User Content and any intellectual property rights or other proprietary rights associated with your User Content.
2009	You own all of the content and information you post on Facebook, and you can control how we share your content through your privacy and application settings.
2015	You own all of the content and information you post on Facebook, and you can control how it is shared through your privacy and application settings.

Ausgehend von der Definition bestimmter Inhalte und kommunikativer Verhaltensweisen als unzulässig, der die Nutzer\*innen ebenso zustimmen, haben Plattformen damit das *Recht*, in die Nutzerkommunikation einzugreifen, aber nicht die *Pflicht*, dies zu tun. Dieser Aspekt wird unter anderem in den Absätzen zur ‚Limitation of Liability‘ noch einmal verdeutlicht.

- **Kontroll- und Sanktionsmaßnahmen bei Fehlverhalten**

Hierunter fallen alle Compliance-Aspekte, die festlegen, wie Streitigkeiten beigelegt werden und welche Modalitäten der Durchsetzung von Sanktionen bei Verstößen existieren. Darunter fallen Bestimmungen, die sich mit Beschwerdemechanismen befassen und beispielsweise beschreiben, wie Nutzer\*innen gegen eine Entscheidung des Unternehmens Einspruch erheben können. Außerdem wird die Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden und Dritten geregelt. Entsprechend den jeweils geltenden Gesetzen kann es bei rechtlich unzulässigen Verhaltensweisen oder Inhalten zu einer Ermittlung seitens der Strafverfolgungsbehörden kommen. Schließlich enthalten die Regeldokumente einige Paragraphen, die die plattformeigenen Sanktionsmechanismen erklären. Übliche Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen umfassen die Löschung des Inhalts, die zeitweise Sper rung des Zugangs oder die permanente Schließung des Kontos. Twitter formuliert das Recht, aber nicht die Verpflichtung zur Kontrolle und Sanktionierung der Inhalte wie folgt: „We reserve the right at all times (but will not have an obligation) to remove or refuse to distribute any Content on the Services, to suspend or terminate users, and to reclaim usernames without liability to you“ (Twitter, Twitter Terms of Service, 27.01.2016).

- **Beendigung des Vertragsverhältnisses**

Schließlich enthalten die Nutzungsbedingungen die Verfahren, mit denen das Vertragsverhältnis beendet werden kann. Alle Plattformen räumen ihren Nutzer\*innen die Möglichkeit ein, ihr Zugangskonto zu löschen. Inwiefern die generierten Daten und Inhalte dabei jedoch gelöscht oder weiterhin vorgehalten werden, regeln unter anderem die Datenschutzbestimmungen.

Damit sind die wesentlichen vertraglichen Elemente und Mechanismen genannt, die Plattformen für nutzergenerierte Inhalte formulieren, um den Gebrauch im Sinne der Plattform zu ermöglichen und eine Haftung infolge von Missbrauch möglichst auszuschließen. Im Rahmen eines Vergleichs der Versionen der Nutzungsbedingungen im Verlauf der Zeit kann die Herausbildung eines Geschäftsmodells der Plattform nachvollzogen werden. Der oben beschriebene vertragliche Mechanismus, bei dem erstellte Inhalte Eigentum der Nutzer\*innen bleiben, diese dafür aber eine Nutzungslizenz an die Plattform vergeben, ist dafür grundlegend. Die Herausbildung des heutigen mehrseitigen Plattformgeschäftsmodells lässt sich vertiefend betrachten, wenn die essenziellen Assets, also die Wirtschaftsgüter der Plattformen, in den Blick genommen werden. Plattformen definieren diese in den Nutzungsbedingungen, indem erläutert wird, was sie unter nutzergenerierten Inhalten oder Nutzerdaten verstehen und was Informationen sind. Am Beispiel von Facebook wird im Folgenden veranschaulicht, wie sich diese Definitionen zwischen 2004 und 2015 geändert haben (siehe Tab. 10). Dabei zeigt sich vor allem, dass über die Jahre hinweg immer neue Assets integriert wurden. Die inhaltlichen Änderungen wurden farblich hervorgehoben.

**Tabelle 10** Definition essenzieller Assets bei Facebook, 2004 bis 2015

2004	„content“		
	any content, photos or profiles		
2005	„content“	„member content“	
	All content on Web site, including but not limited to design, text, graphics, other files, and their selection and arrangement	the content, photos or profiles Content that you publish or display (hereinafter, "post") on the Service, or transmit to other Members.	
2006	„site content“	„user content“	„third party content“
	All content on the Web site, including but not limited to designs, text, graphics, pictures, video, information, software, music, sound and other files, and their selection and arrangement	the photos, profiles, messages, notes, text, information, music, video, advertisements and other content that you upload, publish or display (hereinafter, "post") on or through the Service or the Site, or transmit to or share with other Users	articles, photographs, text, graphics, pictures, designs, music, sound, video, information, software and other content belonging to or originating from third parties

2009	„content“	„information“	„data“	„IP Content“
	By "content" we mean anything you post on Facebook that would not be included in the definition of "information."	By "information" we mean facts and other information about you, including actions you take.	By "data" we mean content and information that third parties can retrieve from Facebook or provide to Facebook through Platform.	For content that is covered by intellectual property rights, like photos and videos
2015	By "content" we mean anything you or other users post, provide or share using Facebook Services.	By "information" we mean facts and other information about you, including actions taken by users and non-users who interact with Facebook.	By "data" or "user data" or "user's data" we mean any data, including a user's content or information that you or third parties can retrieve from Facebook or provide to Facebook through Platform.	For content that is covered by intellectual property rights, like photos and videos

Bei einer derartigen Betrachtung der Inhalte der Nutzungsbedingungen zeigen sich in sprachlicher Hinsicht bereits die Unterschiede zwischen den beiden Typen von Dokumenten, die untersucht wurden. Nutzungsbedingungen sind rechtsverbindliche vertragliche Vereinbarungen und daher durch eine juristische Terminologie charakterisiert. Die Komplexität des Textes nahm im Laufe der Jahre aufgrund zunehmend verschachtelter Sätze und neuer Aneinanderreihungen zu. Mittlerweile versuchen Plattformen, die Texte durch zusätzliche Erklärungsteile oder Tipps für die Leser\*innen leichter verständlich zu machen. Auch die Sprache der Nutzungsbedingungen wurde vereinfacht: Sätze wurden kürzer und bestimmte Passagen, etwa zu nicht erlaubten Verhaltensweisen, klarer formuliert. Tumblrs Nutzungsbedingungen erscheinen heute leicht lesbar und auf die Zielgruppe der Plattform zugeschnitten. Die dringende Aufforderung zur Beachtung des Mindestalters liest sich folgendermaßen:

„You have to be at least 13 years old to use Tumblr. We're serious: it's a hard rule, based on U.S. federal and state legislation. "But I'm, like, 12.9 years old!" you plead. Nope, sorry. If you're younger than 13, don't use Tumblr. Ask your parents for a Playstation 4, or try books" (Tumblr, Terms of Service, 27.01.2014).

Die Nutzungsbedingungen sind somit auch ein sprachliches Instrument der Plattform, um mit den Nutzern und einer breiteren Öffentlichkeit zu kommunizieren. Diese diskursive Ebene von Nutzungsbedingungen drückt sich in der Ansprache der Nutzer, in der Gestaltung und Form der Dokumente oder eben in der Formulierung der Klauseln aus. Die Plattformen transportieren in diesen Dokumenten also jeweils auch ein bestimmtes Selbstverständnis, das sich ebenfalls wandeln kann.

Facebook ist in diesem Zusammenhang ein interessantes Beispiel. Das Unternehmen präsentierte die Nutzungsbedingungen in den ersten Jahren immer gemeinsam mit einer Einführung dazu, als was sich die Plattform selbst versteht. So hieß es in einer der ersten hier untersuchten Nutzungsbedingungen aus dem Jahr 2004 zur Begrüßung bei Thefacebook: „Welcome to Thefacebook, an online directory that connects people through networks of academic centers“ (Facebook, Terms of Use, 2004). In den folgenden Jahren änderte sich diese Beschreibung – Facebook verstand sich nunmehr als „a social utility that connects you with the people around you“ (Facebook, Terms of Use, 2006). Mit der Umbenennung und kompletten Neubearbeitung der Inhalte des dann sogenannten Statement of Rights and Responsibilities zur Vorbereitung des Börsengangs im Jahr 2009 entfiel diese einführende Begrüßung in den Nutzungsbedingungen.

## 1.2 Gemeinschaftsrichtlinien: Die Grenzen erlaubter Kommunikation

Von besonderer Relevanz im Regelwerk der Plattformbetreiber sind die Richtlinien oder Standards für die Erstellung von Nutzerinhalten. Die sogenannten Gemeinschaftsrichtlinien (engl. ‚Community Guidelines‘ oder ‚Community Standards‘) oder Regeln für die zulässige Nutzung („Acceptable Use Policy“) beinhalten spezielle *Anforderungen an die Inhalte der Kommunikation und das kommunikative Verhalten* der Nutzer\*innen auf der Plattform.

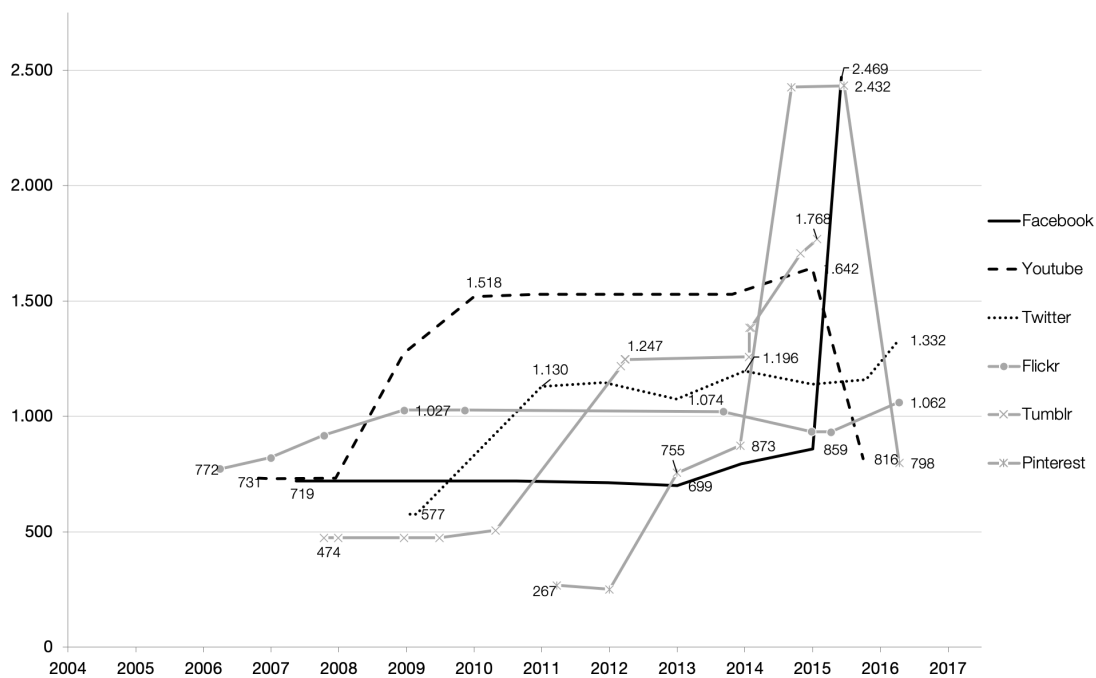
Erste Anzeichen für das Aufkommen bestimmter Regeln für die Inhalte und Kommunikation der Plattformnutzer\*innen fanden sich in den Nutzungsbedingungen, die zeitgleich mit dem öffentlichen Launch der Plattform veröffentlicht wurden. Meist einige Jahre später wurden diese Regelansätze dann in Form von Gemeinschaftsrichtlinien in separate Dokumente ausgelagert und den Nutzer\*innen wie auch der Öffentlichkeit als ergänzende Plattform-Policys zur Kenntnisnahme vorgelegt. Heutzutage hat sich das Regelwerk darüber hinaus weiter ausdifferenziert: So gibt es eine Vielzahl von sogenannten Content Policys, die Definitionen, Beispiele und die Verfahrensweise der Plattform noch detaillierter darstellen. Viele Plattformen verfügen beispielsweise über gesonderte Spam-Policys, Twitter definierte besondere Verfahren für Parodien und Nachahmungszugänge,<sup>34</sup> und YouTube verfügt neben den allgemeinen Community-Richtlinien zusätz-

---

<sup>34</sup> Eine Übersicht über alle ‚Rules and policies‘ von Twitter, darunter beispielsweise die ‚Impersonation policy‘, die ‚Child sexual exploitation policy‘ und die ‚Parody, newsfeed, commentary, and fan account policy‘, findet sich im Help Center; URL: <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies> [Zugriff letztmalig am 02.01.2019].

lich über eine Reihe von ‚sonstigen Richtlinien‘ zu verschiedenen Themen wie vulgärer Sprache oder inaktiven Konten.<sup>35</sup> Alle diese öffentlichen Regelwerke und Policys werden heutzutage an einem Ort auf der Plattform übersichtlich gebündelt und verlinkt. Allein die Fülle an zusätzlichen Inhalts-Policys zeigt bereits die Komplexität der Aufgabe, Regeln und Regelungsverfahren für vielfältige – oder besser: unübersichtliche – Nutzerkommunikation zu formulieren.

Die Darstellung der Ergebnisse im Anschluss bezieht sich auf die Gemeinschaftsrichtlinien als das Hauptdokument für die allgemeine Regelung der Nutzerkommunikation auf Plattformen (siehe Abb. 7). Wie auch bei den Nutzungsbedingungen zuvor, gilt der erste Blick dem Umfang der Dokumente, der anhand der Anzahl der Wörter im zeitlichen Verlauf dargestellt wird.



**Abbildung 7** Anzahl der Wörter untersuchter Gemeinschaftsrichtlinien nach Plattformen; n=59

<sup>35</sup> Eine Übersicht zu YouTubes sonstigen Richtlinien für Inhalte, darunter beispielsweise zu vulgärer Sprache und zu inaktiven Accounts findet sich unter: URL: <https://support.google.com/youtube/answer/2801981?hl=de> [Zugriff letztmalig am 02.01.2019].



Hier deutet sich eine andere Entwicklung der Dokumente an als bei den Nutzungsbedingungen. Der Umfang der Gemeinschaftsstandards stieg bei allen Plattformen im Untersuchungszeitraum zunächst über mehrere Jahre an. Nachdem die Texte anfangs eher knapp und bündig gehalten waren, wuchs ihr Umfang sukzessive. Der Anstieg der Wortanzahl deutet in dieser ersten Phase auf grundsätzliche Überarbeitungen der Gemeinschaftsrichtlinien in Inhalt und Form hin. Die Regeln wurden erweitert und ausführlicher erklärt. Für die letzten beiden Jahre des Untersuchungszeitraums, etwa ab 2014, lassen sich dagegen abrupte Veränderungen im Umfang der Dokumente feststellen. Pinterest und Facebook erweiterten die Dokumente um fast das Doppelte, während YouTube die Community Standards wesentlich kürzte. Pinterest kürzte dann wiederum im Jahr 2015 den Einstiegstext der Regeln stark: von etwa 2.400 auf knapp 800 Wörter.

Diese letztgenannten Kürzungen der Texte sind, wie sich herausstellte, nicht auf eine Verknappung der Sprache oder der Regeln zurückzuführen, sondern auf die technischen Möglichkeiten, Inhalte individuell auf Webseiten ein- oder auszublenden. Nutzer\*innen von Pinterest können sich beispielsweise heute unter jeder Regel zu einem unerlaubten Inhalt eine zusätzliche Erklärung anzeigen lassen, die die Regel noch einmal in einer Kurz- und einer Langversion ausführt und Beispielbilder präsentiert.

Auch die Sprache der Gemeinschaftsrichtlinien ist eine andere als die der Nutzungsbedingungen. Gemeinschaftsrichtlinien waren hinsichtlich der Wortwahl schon immer erklärender und nutzen zudem ein einfacheres Vokabular als die rechtlichen Nutzungsbedingungen. Die Sätze sind kurz gehalten und einfach strukturiert. Heutzutage zeichnen sich die Gemeinschaftsrichtlinien durch detaillierte und anschauliche Beschreibungen und Begründungen aus. Oft fassen sie die Essenz der Regeln noch einmal kurz und prägnant zusammen, betten Beispiele und Erklärvideos ein und sind mit weiteren Informationen verlinkt. Insgesamt ist festzustellen, dass es *die* Gemeinschaftsstandards in der Form eines einzigen linearen Webdokuments mit allen Regeln nicht mehr gibt. Die Richtlinien zu unzulässigen Inhalten erstrecken sich über mehrere Dokumente, sind an sich aber anschaulicher und interaktiver geworden. Die Dokumente fordern dazu auf, sich eingehender mit ihnen zu beschäftigen.

### ***Inhaltlicher Wandel der Gemeinschaftsrichtlinien***

In den Gemeinschaftsrichtlinien wird eine Reihe von Inhalten und kommunikativen Verhaltensweisen benannt, die auf der Plattform nicht erlaubt sind. Anfangs waren diese Inhalte oft durch nicht mehr als eine Aufzählung von Attributen beschrieben worden. In einer der ersten Gemeinschaftsrichtlinien von Facebook wurde untersagt, ‚Inappropriate Content‘ zu veröffentlichen oder weiterzugeben. Was als ein unangemessener Inhalt galt, definierte Facebook im Jahr 2007 wie folgt. Unangemessen ist demnach ein Inhalt, der

- „is obscene, pornographic or sexually explicit
  - depicts graphic or gratuitous violence
  - makes threats of any kind or that intimidates, harasses, or bullies anyone
  - is derogatory, demeaning, malicious, defamatory, abusive, offensive or hateful“
- (Facebook, Content Code of Conduct, 2007).

Diese Inhaltsattribute, so lässt sich bereits erkennen, bildeten später die Grundlage für vier bedeutende Kategorien von nicht erlaubten Inhalten, die heutzutage standardmäßig von allen Plattformen aufgeführt werden. Die Attribute wurden nach und nach in Kategorien organisiert, erhielten einen Überbegriff, wurden zu Systemen geordnet sowie zunehmend ergänzt und erweitert. Sowohl die verwendeten Begriffe als auch die Struktur der Kategoriensysteme unterscheiden sich von Plattform zu Plattform und änderten sich im Verlauf der Zeit.

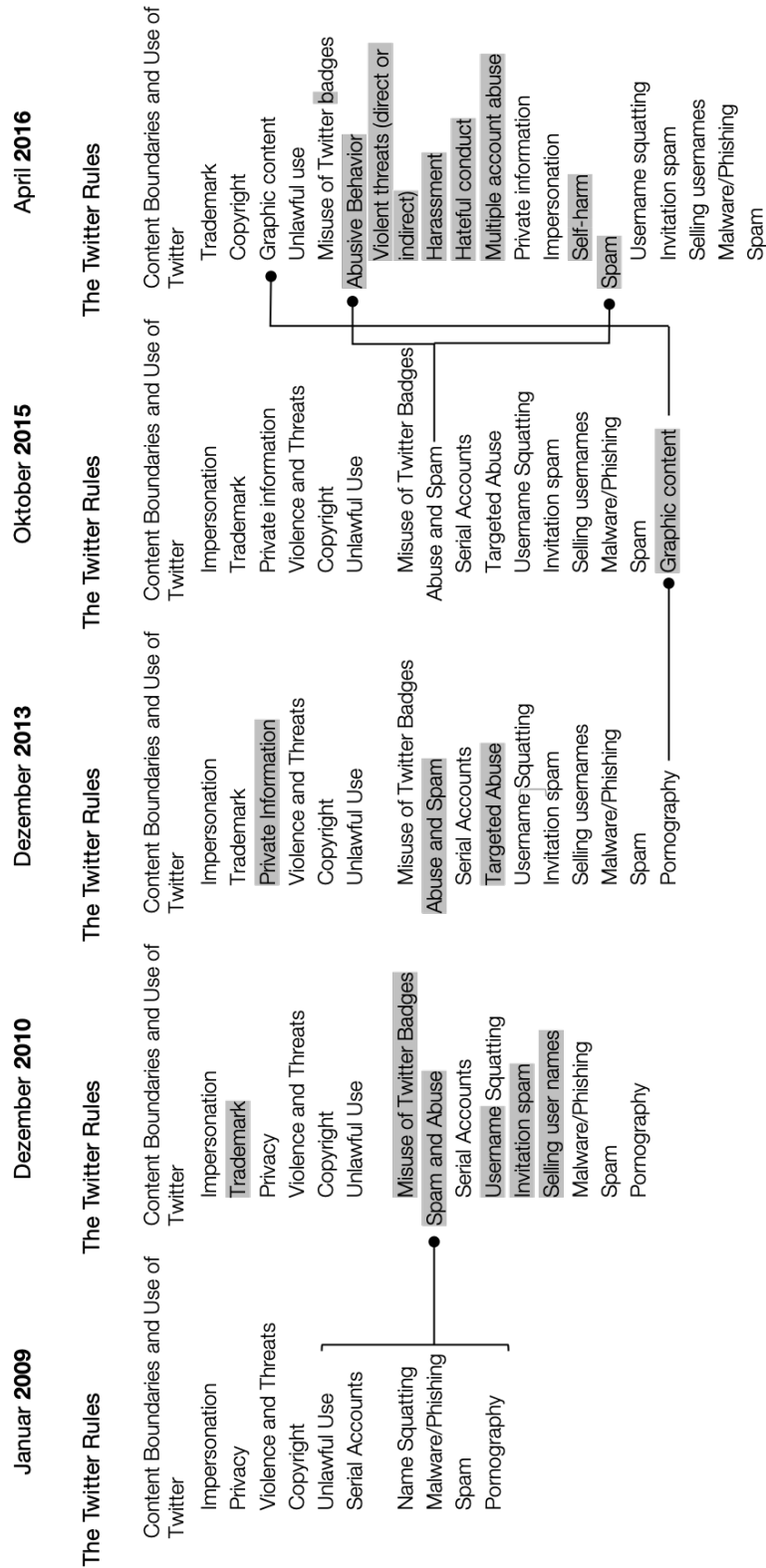
Ein Ausschnitt aus dem Vergleich der Gemeinschaftsrichtlinien von Flickr (siehe Abb. 8) und Twitter (siehe Abb. 9) zeigt, wie sich dieses Set an Kategorien jeweils entwickelte. Hier werden die Bemühungen der Plattformen sichtbar, als problematisch erachtete Bereiche der Nutzerkommunikation zu kategorisieren, zu strukturieren und zu sortieren. Die Änderungen sind jeweils grau hervorgehoben.

Flickr ist eine der ältesten hier untersuchten Plattformen. Im Vergleich mit den Regeldokumenten anderer Plattformen konnten bei Flickr nur relativ wenige inhaltliche Veränderungen festgestellt werden. Die Grundstruktur der Inhaltskategorien blieb über die Jahre bestehen. Zudem fallen schon bei diesem Überblick die positive Ansprache und die Verwendung von Umgangssprache auf. Unter den Dingen, die Nutzer\*innen tun können, heißt es: „Play nice“, „Enjoy Flickr!“; hinsichtlich der unerwünschten Dinge werden Nutzer\*innen gemahnt: „Don’t vent your frustrations, rant, or bore the brains out of other members“. Im Vergleich zu anderen Plattformen nutzte Flickr ebenfalls eher unty-

pische Bezeichnungen für die Kategorien unzulässiger Inhalte. Sie enthalten nicht das heute übliche nüchterne Label eines solchen Inhalts wie etwa ‚Hate Speech‘ oder ‚Graphic Content‘. Stattdessen wird die Flickr-Community in ganzen Sätzen angesprochen; was an frühe Zeiten der Plattform erinnert, als die Inhalte einer überschaubaren Flickr-Nutzergruppe noch durch Community Manager moderiert wurden. Ein Überbleibsel aus dieser Zeit ist so auch die Regel „Don’t be creepy“, zu der es dann nach wie vor nur erklärend heißt: „You know the guy. Don’t be that guy“ (Flickr, Community Guidelines, 2016).

März 2006	Oktober 2007	April 2016
<p>Flickr Community Guidelines</p> <p>DOs</p> <p>Play nice</p> <p>Upload photos that you've taken</p> <p>Link back to Flickr when you post your photos elsewhere</p> <p>Enjoy Flickr!</p> <p>DON'Ts</p> <p>Upload anything that isn't yours</p> <p>Use your account to host web graphics like logos and banners</p> <p>Vent your frustrations, rant or bore the brains out of other members</p> <p>Sell stuff (including yourself)</p> <p>Be creepy</p> <p>Upload photos that include frontal nudity, genitalia or anything else that your bathing suit should cover in public areas of Flickr</p> <p>Upload content that is illegal in public or private areas of Flickr</p> <p>Other People (their content, their behavior)</p> <p>Copyright Infringement</p> <p>In Conclusion</p>	<p>Flicker Community Guidelines</p> <p>What to do</p> <p>Do play nice.</p> <p>Do upload photos that you've taken.</p> <p>Do moderate your content.</p> <p>Do link back to Flickr when you post your photos elsewhere.</p> <p>Do enjoy Flickr!</p> <p>What not to do</p> <p>Don't upload anything that isn't yours.</p> <p>Don't forget the children.</p> <p>Don't show nudity in your buddy icon.</p> <p>Don't upload content that is illegal or prohibited.</p> <p>Don't vent your frustrations, rant, or bore the brains out of other members.</p> <p>Don't be creepy.</p> <p>Don't use your account to host web graphics like logos and banners.</p> <p>Don't use Flickr for commercial purposes.</p> <p>Here are some other things to keep in mind:</p> <p>Other People (their content, their behavior)</p> <p>Copyright Infringement</p> <p>In Conclusion</p>	<p>Flickr Community Guidelines</p> <p>Things to do</p> <p>Play nice</p> <p>Only upload content that you have created.</p> <p>Moderate your content.</p> <p>Link back to Flickr when you post your Flickr content elsewhere.</p> <p>Enjoy Flickr!</p> <p>Things not to do</p> <p>Don't upload anything that isn't yours.</p> <p>Don't forget the children.</p> <p>Don't show nudity in your buddy icon or cover photo.</p> <p>Don't upload content that is illegal or prohibited.</p> <p>Don't vent your frustrations, rant, or bore the brains out of other members.</p> <p>Don't be creepy.</p> <p>Don't use your account to host web graphics or as a replacement for a content distribution network.</p> <p>Don't spam</p> <p>Don't use Flickr for unauthorized commercial activity.</p> <p>Oh, and one more thing:</p> <p>Copyright Infringement.</p> <p>In Conclusion</p>

Abbildung 8  
Entwicklung der  
Flickr-Kategorien  
für unzulässige  
Inhalte



**Abbildung 9**  
 Entwicklung der Twitter  
 Regeln für unzulässige  
 Inhalte

Als auffällig innovativ erweist sich bei Flickr der frühe Fokus auf die Moderation der Inhalte durch die Nutzer\*innen selbst. Im Jahr 2007 hatte Flickr einen entsprechenden Hinweis in seine Richtlinien aufgenommen. Die Nutzer\*innen sind beim Hochladen von Bildern oder Fotos dazu angehalten, diese selbst zu klassifizieren – je nachdem, für welche Ziel- und Altersgruppe sie gedacht sind. In dieser Form hat keine der anderen untersuchten Plattformen die Moderation umgesetzt; sie behalten die eigentliche Moderation, also die Entscheidung, ob ein Inhalt entfernt wird oder nicht, stets selbst in der Hand. Die Nutzer\*innen melden lediglich Inhalte, die sie für unangemessen oder problematisch halten, und werden in den Richtlinien auch erst in den letzten Jahren konsequent auf diese Möglichkeit hingewiesen. Aber auch Flickr hat sich trotz seiner Wurzeln im alten Modell des Community Managements zu einer kommerziellen Plattform entwickelt. Dies lässt sich in den Richtlinien ablesen, in denen es anfangs grundsätzlich hieß: „Don't sell stuff“ (Flickr, Community Guidelines, 2006). Kommerzielle Aktivitäten waren also grundsätzlich nicht zulässig, während mittlerweile nur die nicht autorisierten kommerziellen Aktivitäten (Flickr, Community Guidelines, 2016) verboten sind.

Ein anderes Bild liefert die Analyse zu Twitter (siehe Abb. 9). Twitter startete 2006 mit seinem Dienst, führte aber erst im Jahr 2009 die sogenannten Twitter Rules ein. Die Kategorien von unerwünschten Inhalten und Verhaltensweisen auf der Plattform wurden seitdem umbenannt, erweitert, ausdifferenziert und neu sortiert. Twitter spricht interessanterweise seit jeher von ‚Content Boundaries and Use‘, also von den Grenzen erlaubter Kommunikation und zulässigen Verhaltens. Anders als etwa Flickr und auch Pinterest hat Twitter von Beginn an prägnante Kategorienbezeichnungen verwendet, die nur mehr den unzulässigen Inhalt selbst benennen. Twitter stimmt folglich mit den anderen beiden größeren Plattformen – Facebook und YouTube – überein, die diesbezüglich ähnlich verfahren. Im Jahr 2010 hat Twitter vor allem die Spam-Kategorie erweitert und eine neue Oberkategorie ‚Spam and Abuse‘ eingeführt. Darunter fiel auch die Kategorie ‚Pornografie‘. Im Jahr 2015 wurden pornografische Inhalte in die Kategorie ‚Graphic Content‘ (grausame, verstörende Inhalte) integriert, die 2016 dann wiederum in die Oberkategorie ‚Content Boundaries‘ verschoben wurde. Besonders auffällig ist die Ausdifferenzierung einer gänzlich neuen Oberkategorie zu missbräuchlichem Verhalten (‚Abusive Behavior‘) im Jahr 2016, unter die die neu etablierten Kategorien ‚gewaltsame Bedrohungen‘, ‚Belästigungen‘ und ‚hasserfülltes Verhalten‘ gefasst wurden. Anhand der obigen Darstellung lassen sich nicht nur die Neustrukturierung und die Erweiterung der

Kategorien nachvollziehen, sondern auch die veränderten Salienzen, also die Auffälligkeit und das Hervortreten bestimmter Inhaltskategorien gegenüber anderen.

### ***Herausbildung üblicher Kategorien unzulässiger Inhalte***

Aus der Beschäftigung mit den Kategorien und dem Wandel der Kategorien aller sechs Plattformen ließen sich gewisse Gemeinsamkeiten hinsichtlich der Klassifikation unzulässiger Inhalte identifizieren, die in der einen oder anderen Form heute bei fast allen Plattformen mit nutzergenerierten Inhalten fixiert sind (vgl. auch Gillespie 2018a: 45 ff.). Im Folgenden werden zehn zentrale Kategorien verbotener Nutzerinhalte beschrieben, wobei der Fokus auf dem Wandel dieser Kategorien in Inhalt und Form liegt. Zu jeder Kategorie wird ein Beispiel aufgeführt, das aber nicht als allgemein typisch gilt. Die Reihenfolge der dargestellten Kategorien folgt ungefähr dem zeitlichen Verlauf, in dem die Plattformen diese Inhalte adressiert haben.

#### **1. Sexuelle Inhalte und Aktivitäten**

Mit der Darstellung von sexuellen Inhalten in jeglicher Form haben sich die Plattformen über einen langen Zeitraum auseinandergesetzt. Nach und nach wurde spezifiziert, welche Inhalte allein aus rechtlichen Gründen verboten sind und unter welchen Umständen bzw. zu welchem Grad rechtlich erlaubte sexuelle Inhalte noch zugelassen werden.

### Beispiel: Pinterest

<p>Pin Etiquette, 2012</p> <p><b>Report Objectable Content</b></p> <p>We do not allow nudity or hateful content. If you find content that is objectionable or violates our <a href="#">Terms of Service</a> can [sic] submit the content for review by pushing the “Report Content” link.</p>	<p>Acceptable Use Policy, 2016</p> <p>You aren’t allowed to post anything that:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is sexually explicit or pornographic, exploits or presents minors in a sexual way, or promotes adult sexual services</li> </ul> <p><b>The short version</b></p> <p>Some nudity is okay for Pinterest, some isn’t.</p> <p><b>The longer version</b></p> <p>Artistic, scientific or educational nude photographs are okay here, but we don’t allow those (like photographs of sexual activity) that could be a bad experience for people who accidentally find them. We also allow images of paintings or statues featuring nude subjects, but may remove things like pornographic cartoons.</p> <p>We don’t try to define art or judge the artistic merit of a particular photograph. Instead, we focus on what might make images too explicit for our community. For example, we don’t allow pornography, and you can’t promote escort, prostitution or other adult sexual services.</p> <p>We’re particularly sensitive about explicit content involving minors—if we find it, we’ll report it to the National Center for Missing and Exploited Children. We’ll remove nude photographs of anyone who appears to be a minor (other than infants).</p> <p>[3 Beispiele]</p> <p>Some of this content, including sexually explicit content that doesn’t contain nudity, may be hidden from search results and category feeds.</p> <p><b>How to report something</b></p> <p>If you come across a Pin that seems to break these rules, you can <a href="#">report it to us</a>. Our team will take a look and let you know if we remove it.</p>
---	--

Die hier zusammengefasste Kategorie sexuelle Inhalte umfasst eine große Bandbreite verschiedener sexuell konnotierter Darstellungen und Aktivitäten, die von den Plattformen in unterschiedlichen Kategorien adressiert werden. Im Konsens mit rechtlichen Normen und Strafverfolgung gilt bei allen Plattformen ein Verbot der Darstellung des sexuellen Missbrauchs von Kindern, formuliert als „sexual violence and exploitation“ (Facebook) oder als „Non-Consensual Pornography“ (Flickr). Sexuell explizite Posts und Videos sind auf allen hier untersuchten Plattformen verboten, während bestimmter „sexual or adult-oriented content“ (Tumblr) erlaubt sein kann, wenn er, wie bei Tumblr, als „NSFW“ (not suitable for work) oder, wie bei Flickr, mit angemessenen Content-Filtern



moderiert wird. Die Plattformen haben auch versucht, den erlaubten Grad der Nacktheit von Personen in Bildern und Fotos genauer zu definieren. Erlaubte Nacktheit wird in den offiziellen Richtlinien durch Ausnahmen von einem kompletten Verbot definiert, etwa für „Artistic, scientific or educational nude photographs“ (Pinterest). Facebook fasst die plattformspezifischen Ausnahmen eines sonst generellen Verbots von Nacktheit wie folgt zusammen:

„We also restrict some images of female breasts if they include the nipple, but we always allow photos of women actively engaged in breastfeeding or showing breasts with post-mastectomy scarring. We also allow photographs of paintings, sculptures, and other art that depicts nude figures. Restrictions on the display of both nudity and sexual activity also apply to digitally created content unless the content is posted for educational, humorous, or satirical purposes“ (Facebook, Community Standards, 2015).

Facebook hatte 2011 erstmals eine gemeinsame Kategorie ‚Sex & Nudity‘ geschaffen, ab 2015 dann aber zwischen ‚Sexual Violence and Exploitation‘ und ‚Nudity‘ unterschieden. Ein Wandel lässt sich zudem im Sprachgebrauch feststellen. So ist das Wort ‚pornography‘ mit sämtlichen Varianten zunehmend aus den Kategorienbezeichnungen und -beschreibungen getilgt und durch Varianten des Ausdrucks ‚sexual explicit‘ neutralisiert worden. Im Laufe der Zeit wurden sukzessive auch neue Aspekte in die Beschreibungen aufgenommen. Dazu zählen ‚revenge porn‘ (durch die Verbreitung intimer Darstellungen ohne Einverständnis Rache an einer Person nehmen) und die Bewerbung von sexuellen Tätigkeiten wie Escort-Diensten und Prostitution. Deutlich wird, dass sich diese Inhaltskategorie nicht mehr nur auf die reine Darstellung sexueller Aktivität beschränkt, sondern sich auch stärker in das Feld der realen (kommerziellen) Tätigkeiten ausgeweitet hat.

## **2. Grausame und gewalttätige Inhalte**

Auch die Kategorie der grausamen, gewaltsamen oder schockierenden Inhalte ist oft schon in den ersten Versionen der Gemeinschaftsrichtlinien von Plattformen aufgeführt. Dies wird auch anhand des frühen Beispiels von YouTube aus dem Jahr 2006 ersichtlich, das im Folgenden dargestellt wird.

### Beispiel: YouTube

YouTube Community Guidelines, 2006	Community Guidelines, 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Real <b>violence</b> is not allowed. If your video shows someone getting hurt, attacked, or humiliated, don't post it.</li> <li>• YouTube is <b>not a shock site</b>. Don't post gross-out videos of accidents, dead bodies and stuff like that. This includes war footage if it's intended to shock or disgust.</li> </ul>	<p><b>Violent or graphic content</b></p> <p>It's not okay to post violent or gory content that's primarily intended to be shocking, sensational, or disrespectful. If posting graphic content in a news or documentary context, please be mindful to provide enough information to help people understand what's going on in the video. Don't encourage others to commit specific acts of violence. <a href="#">Learn more</a></p>

Inhaltlich geht es um den Ausschluss von verstörenden, grausamen Inhalten: von „Gore, Mutilation, Bestiality, or Necrophilia“, wie es Tumblr formuliert, oder dem Quälen von Menschen und Tieren. Grausame Inhalte werden bei Facebook entfernt, „when they are shared for sadistic pleasure or to celebrate or glorify violence“ (Facebook). Die meisten Plattformen (Flickr besitzt hierfür keine explizite Kategorie) formulieren aber Ausnahmen von diesem generellen Verbot – so etwa, wenn es darum geht, Aufmerksamkeit für Dinge „of public interest or concern, such as human rights abuses or acts of terrorism“ (Facebook) zu erzeugen, über Geschichten und Themen zu berichten, die als „newsworthy“ (Pinterest) gelten, oder solche Inhalte im Kontext von Nachrichten und Dokumentationen zeigen (YouTube). In solchen Fällen bitten die Plattformen die Nutzer\*innen darum, entsprechende Warnhinweise zu geben.

### 3. Mobbing und Belästigungen

Das Thema Mobbing und Belästigungen ist in der einen oder anderen Form ebenfalls in allen Community-Richtlinien der Plattformen wiederzufinden. Diese Kategorie haben einige Plattformen, so etwa Twitter, in den letzten Jahren wesentlich expliziter formuliert und durch eine genauere Definition von ‚abusive behavior‘ spezifiziert.

**Beispiel: Twitter**

The Twitter Rules, 2009	The Twitter Rules, 2016
[keine Erwähnung]	<p><b>Harassment:</b></p> <p>You may not incite or engage in the targeted abuse or harassment of others. Some of the factors that we may consider when evaluating abusive behavior include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>if a primary purpose of the reported account is to harass or send abusive messages to others;</li> <li>if the reported behavior is one-sided or includes threats;</li> <li>if the reported account is inciting others to harass another account; and</li> <li>if the reported account is sending harassing messages to an account from multiple accounts.</li> </ul>

Das in dieser Kategorie adressierte Verhalten betrifft Fälle von gezielten Angriffen, Herablassung und Beschämung, Einschüchterungen bis hin zu Erpressungsversuchen sowie ständiges ungewolltes Kontaktieren und Stalking privater Nutzer\*innen untereinander. Twitter führte erst im Jahr 2013 eine Kategorie ‚Targeted Abuse‘ ein, definiert als das einseitige Versenden missbräuchlicher Nachrichten an andere, das zum Beispiel Drohungen beinhaltet. Im Jahr 2016 entwickelte Twitter aus dieser Kategorie die wesentlich explizitere Kategorie ‚Harassment‘. Facebook nannte 2015 ebenfalls beispielhaft Handlungen, die unter Mobbing und Harassment fallen:

„Pages that identify and shame private individuals,  
 Images altered to degrade private individuals,  
 Photos or videos of physical bullying posted to shame the victim,  
 Sharing personal information to blackmail or harass people, and  
 Repeatedly targeting other people with unwanted friend requests or messages.“  
 (Facebook, Community Standards, 2015)

Bei den anderen Plattformen bleibt die Kategorie ‚Mobbing und Belästigungen‘ in den Gemeinschaftsrichtlinien inhaltlich unspezifisch und wenig ausgearbeitet.

#### 4. Hassrede und hasserfülltes Verhalten

Zunehmend mehr Aufmerksamkeit erhielt die Regelung von Hassrede auf Plattformen, was sich in Veränderungen bezüglich Umfang und Formulierung der Regelung äußerte. Das im Folgenden dargestellte Beispiel von Facebook veranschaulicht diesen Wandel:

**Beispiel: Facebook**

Content Code of Conduct, 2007	Community Standards, 2015
<p><b>Inappropriate Content</b></p> <p>While we believe users should be able to express themselves and their point of view, certain kinds of speech simply do not belong in a community like Facebook.</p> <p>Therefore, you may not post or share Content that:</p> <p>[...]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• is derogatory, demeaning, malicious, defamatory, abusive, offensive or hateful</li> </ul>	<p><b>Hate Speech</b></p> <p>Facebook removes hate speech, which includes content that directly attacks people based on their:</p> <p>Race,          Ethnicity,          National origin,          Religious affiliation,          Sexual orientation,          Sex, gender, or gender identity, or          Serious disabilities or diseases.</p> <p>Organizations and people dedicated to promoting hatred against these protected groups are not allowed a presence on Facebook. As with all of our standards, we rely on our community to report this content to us.</p> <p>People can use Facebook to challenge ideas, institutions, and practices. Such discussion can promote debate and greater understanding. Sometimes people share content containing someone else's hate speech for the purpose of raising awareness or educating others about that hate speech. When this is the case, we expect people to clearly indicate their purpose, which helps us better understand why they shared that content.</p> <p>We allow humor, satire, or social commentary related to these topics, and we believe that when people use their authentic identity, they are more responsible when they share this kind of commentary. For that reason, we ask that Page owners associate their name and Facebook Profile with any content that is insensitive, even if that content does not violate our policies. As always, we urge people to be conscious of their audience when sharing this type of content.</p> <p>While we work hard to remove hate speech, we also give you tools to avoid distasteful or offensive content. Learn more about the tools we offer to control what you see. You can also use Facebook to speak up and educate the community around you. Counter-speech in the form of accurate information and alternative viewpoints can help create a safer and more respectful environment.</p>

Aus einer bloßen Aneinanderreihung von Attributen dieser Inhalte – abfällig, erniedrigend, böse, diffamierend, beleidigend oder hasserfüllt – aus dem Jahr 2007 hat Facebook im Laufe der Zeit die 275 Wörter umfassende Kategorie ‚Hate Speech‘ (2015) entwickelt. Diese Kategorie enthält damit einen der am umfangreichsten beschriebenen Inhalte, inklusive einer genaueren Definition, einer Begründung und des Kontextes der Verwendung sowie Ausnahmen und Möglichkeiten des Umgangs mit dieser Thematik.

Gemeinhin wird Hassrede oder hasserfülltes Verhalten heute bei den Plattformen als direkter Angriff von Personen definiert, der auf verschiedenen soziodemografischen Kriterien basiert: Bei Facebook sind dies Rasse, Ethnizität, nationale Herkunft, Religionszugehörigkeit, sexuelle Orientierung, Geschlecht, Gender oder Geschlechtsidentität und schwere Behinderungen oder Krankheiten. YouTube führt hier zusätzlich den Veteranenstatus auf. Ausgenommen vom Verbot sind Nutzerbeiträge, die Hassrede indirekt verwenden, um darauf aufmerksam zu machen oder um die Meinungsbildung anderer anzuregen. Facebook formuliert ausschließlich in dieser Kategorie sehr klar, dass Hassrede vom jeweiligen Kontext abhängt. Dementsprechend setzt die Plattform deutlicher als bei anderen Regeln auf die Community und erhofft sich von ihr, dass sie solche Inhalte meldet, verantwortungsvoll teilt oder im Sinne der Gegenrede („counter speech“) entkräftet. Hier wird deutlich, dass die Plattformen einen außerrechtlichen Ansatz zur Bekämpfung von Hassrede verfolgen, der auf Gegenrede und offene Auseinandersetzung beruht und auf medienkompetente Nutzer\*innen angewiesen ist.

### **5. Selbstverletzungen und Suizid**

Ein eher neues Phänomen, das aber in unterschiedlicher Intensität auf allen Plattformen vorkommt, beschreibt die bewusste Zurschaustellung, die Verherrlichung oder die Förderung von Selbstverletzungen aller Art. Tumblr trägt solchen Inhalten ab 2012 in den Community Guidelines umfangreich Rechnung. Hinsichtlich der Wortanzahl handelt es sich hierbei um die zweitgrößte Kategorie; sie wurde allerdings seit 2012 nur minimal geändert.

**Beispiel: Tumblr**

Content Policy, 2007  [keine Erwähnung]	Community Guidelines, 2015  <b>Promotion or Glorification of Self-Harm.</b>  Don't post content that actively promotes or glorifies self-harm. This includes content that urges or encourages others to: cut or injure themselves; embrace anorexia, bulimia, or other eating disorders; or commit suicide rather than, e.g., seeking counseling or treatment, or joining together in supportive conversation with those suffering or recovering from depression or other conditions.  Dialogue about these behaviors is incredibly important and online communities can be extraordinarily helpful to people struggling with these difficult conditions. We aim for Tumblr to be a place that facilitates awareness, support and recovery, and we will remove only those posts or blogs that cross the line into active promotion or glorification of self-harm.  Report self-harm
---	---

In der Formulierung des Textes wird deutlich, dass diese Kategorie eine Reaktion auf eine Reihe von Nutzerbeiträgen darstellt, die selbstverletzende Handlungen bis hin zum Suizid zeigen. Die Selbstdarstellung auf Plattformen von „people in distress“ (Facebook) und ihren Handlungen wird als Suche nach Hilfe verstanden, und diese Hilfe soll nicht durch das Löschen des Inhalts unterbunden werden. „Sometimes people want to share their experiences with these things as a way of helping others who are struggling, and that's okay“, sagt Pinterest. Manche Plattformen, etwa Facebook, arbeiten diesbezüglich mit spezialisierten Organisationen zusammen und bieten häufig weiterführende Informationen zu Angeboten, die Hilfestellung leisten können. Aus der sprachlichen Formulierung lässt sich der Versuch herauslesen, dem ernststen Problem an sich Rechnung zu tragen, es aber im Sinne der wirtschaftlichen Interessen der Plattformbetreiber zu vermeiden, solche Handlungen aktiv zu fördern oder dazu zu ermutigen.

## 6. Gewaltvolle Bedrohungen

Die Kategorie für direkte oder indirekte Bedrohungen erweist sich bezüglich Inhalt und Ausgestaltung im Vergleich aller Plattformen als sehr heterogen. Twitter formuliert diese Regel nach wie vor nur sehr knapp.

**Beispiel: Twitter**

The Twitter Rules, 2009	The Twitter Rules, 2016
<b>Violence and Threats:</b> You may not publish or post direct, specific threats of violence against others.	<b>Violent threats (direct or indirect):</b> You may not make threats of violence or promote violence, including threatening or promoting terrorism.

Anders als bei der Kategorie ‚Belästigungen und Mobbing‘ werden unter Bedrohungen ernste Risiken für die persönliche und in einem weiteren Sinn auch für die öffentliche Sicherheit verbunden. Pinterest beschreibt einen bedrohlichen Inhalt als Inhalt, „[that c]reates a genuine risk of physical injury or property damage, credibly threatens people or public safety, or organizes or encourages harm“ (Pinterest, Acceptable Use Policy, 2016). Facebook versteht darunter ebenfalls „credible threats of physical harm to individuals. We also remove specific threats of theft, vandalism, or other financial harm“ (Facebook, Community Guidelines, 2015). Bei beiden stellt das Adjektiv ‚credible‘, also eine glaubhafte Bedrohungslage, das Kriterium dar, nach dem solche Inhalte entfernt werden. Twitter hat diese Kategorie um die Bedrohung durch und die Förderung von Terrorismus ergänzt, wie oben zu erkennen ist. 2015 generierte Facebook eine eigenständige Kategorie ‚Dangerous Organisation‘, um die Aktivitäten terroristischer und krimineller Organisationen ebenfalls auszuschließen.

Das Verbot der Veröffentlichung bedrohlicher Inhalte wird heute mit der Absicht begründet, einen sicheren Ort der Kommunikation für die Nutzer\*innen schaffen zu wollen (Facebook, Pinterest). Flickr und Tumblr bilden diesbezüglich eine Ausnahme: Dort ist diese Kategorie nach wie vor nicht explizit zu finden. Tumblr schließt Inhalte aus, die auf illegale Weise zu Gewalt aufrufen. Bei Flickr findet sich keine Erwähnung von Gewaltandrohungen und auch kein Bezug darauf.

## 7. Ungesetzliche Inhalte und rechtswidriges Verhalten

Bei den kleineren Plattformen ist eine Reihe von Verhaltensweisen und Inhalten in einer generisch formulierten Kategorie ‚Illegale Nutzung und Inhalte‘ vereinigt. Pinterest beispielsweise verbietet – wenig spezifisch formuliert – Informationen oder Inhalte, die illegal sind. Wie aus dem folgenden Beispiel hervorgeht, wurden im Verlauf der Zeit verschiedene Sachverhalte darunter zusammengefasst.

### Beispiel: Pinterest

Pinterest	Acceptable Use Policy, 2016
Acceptable Use Policy, 2012	
You agree not to post User Content that:	You aren't allowed to post anything that: [...]
[...]	• Contains any information or content that's illegal
violates, or encourages any conduct that violates laws or regulations;	<b>The short version</b>
[...]	We play by the rulebook here.
contains any information or content that is illegal (including, without limitation, the disclosure of insider information under securities law or of another party's trade secrets);	<b>The longer version</b>
[...]	We respect the law. This means we'll take down or block content that itself is illegal, like Pins selling prescription drugs.
contains any information or content that you do not have a right to make available under any law or under contractual or fiduciary relationships; [...]	While Pins about illegal activities aren't necessarily illegal, providing instructions on how to do those things can be. For example, we'll take down instructions for making a bomb or evading the police when street racing.
	We won't take down stuff that simply discusses illegal activities from a theoretical, political or personal experience standpoint. For example, we allow a Pin that links to an article about poaching or a blog that talks about someone's struggle with drug abuse.
	<b>Click the Pins below to see examples of what we allow on Pinterest.</b>
	[3 Beispiele]
	Some of this content may be hidden from search results and category feeds.
	<b>How to report something</b>
	If you come across a Pin that seems to break these rules, you can report it to us. Our team will take a look and let you know if we remove it.
	• Represents a private person offering to trade or sell drugs, alcohol, tobacco, firearms or other hazardous materials

Pinterest meint damit unzulässige Handlungen, wie etwa den Verkauf von verschreibungspflichtigen Drogen, Instruktionen zum Bombenbau, die Flucht vor Strafverfolgungsbehörden oder den kommerziellen Handel mit Drogen, Alkohol, Tabak, Waffen oder Gefahrenstoffen durch Privatpersonen. Auch Facebook verbietet eine nicht autorisierte kommerzielle Verbreitung der genannten Produkte unter der Kategorie ‚Regulated Goods‘. Bei den anderen Plattformen bleibt es dagegen bei einem allgemeinen Verbot der Nutzung für „any unlawful purposes or in furtherance of illegal activities“ (Twitter, The Twitter Rules, 2016). Hinzugefügt wird der Verweis auf die Einhaltung entsprechender Gesetze oder die Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden.



## 8. Verwirrende und irreführende Inhalte

Auch diese Kategorie kommt häufig, aber wenig einheitlich vor. Sie umfasst verschiedene Aspekte, die sich als der Versuch einer Qualitätssicherung der inhaltlichen Beiträge der Nutzer\*innen auffassen lassen. Ein Beispiel für den Versuch, die Qualität der Nutzerkommunikation in Regeln umzusetzen, lässt sich bei Tumblr beobachten.

### **Beispiel: Tumblr**

Content Policy, 2007	Community Guidelines, 2015
<p><b>Redundant Content.</b></p> <p>Tumblr is not intended to be an all-purpose content aggregator. Users who import or aggregate content in a less-than-meaningful way are likely to be suspended.</p>	<p><b>Confusion or Impersonation.</b></p> <p>Don't do things that would cause confusion between you or your blog and a person or company, like registering a deliberately confusing URL. Don't impersonate anyone. While you're free to ridicule, parody, or marvel at the alien beauty of Benedict Cumberbatch, you can't pretend to actually be Benedict Cumberbatch.</p>

Die Kategorie ‚Redundant Content‘ aus dem Jahr 2007, mit dem Ziel, ‚less-than-meaningful‘-Inhalte auszuschließen, ist bei Tumblr heute nicht mehr existent. Eine andere Regel aus dem Jahr 2015 versucht dagegen, verwirrende Nutzungsweisen zu verhindern. Hierzu gehören Fälle, in denen sich Nutzer\*innen als andere Personen ausgeben, diese imitieren oder nachahmen. Die Nachahmung von Personen ist auch bei anderen Plattformen weitgehend ausgeschlossen, da dies andere Nutzer\*innen in die Irre führen könnte. Facebook bettet das Nachahmungsverbot in die Pflicht zur Verwendung einer authentischen Identität ein, die vorschreibt, den Klarnamen zu verwenden, und zudem mehrere Kontozugänge verbietet.

## 9. Spam

Die Spam-Kategorie bezeichnet eine langlebige und überaus heterogene Kategorie. Plattformen führen sie auf, um jeglichen technisch induzierten Missbrauch auszuschließen, der sich gegen Nutzer\*innen oder die Plattform selbst wendet. Das untenstehende Beispiel von Facebook zeigt, wie die (technische) Sicherheit hergestellt werden soll.

### **Beispiel: Facebook**

Content Code of Conduct, 2007	Community Standards, 2015
<p><b>Therefore, in using Facebook, you may not:</b></p> <p>[...]</p> <p>use Facebook to send or make available any unsolicited or unauthorized advertising, solicitations, promotional materials, "junk mail," "spam," "chain letters," "pyramid schemes," or any other form of solicitation</p>	<p><b>Fraud and Spam: How we protect you from fraud and spam.</b></p> <p>We work hard to help ensure that the information you share is secure. We investigate any suspected breach of security. Any attempt to compromise the security of a Profile, including fraud, may be referred to law enforcement. Using misleading or inaccurate information to artificially collect likes, followers, or shares is not allowed. We also ask that you respect people by not contacting them for commercial purposes without their consent.</p>

In den letzten Jahren ist die Definition von Spam immer wieder erweitert worden, um vor allem massenhaft automatisierte Eingriffe in Inhalte, die Bereitstellung betrügerischer und irreführender Informationen oder missbräuchliches Sammeln oder Verbreiten von Informationen zu verbieten. Diese Kategorie enthält oft viele Detailspekte, die sich mit den spezifischen technischen Gegebenheiten der Plattform auseinandersetzen. In Bezug auf andere Nutzer\*innen schließt Spam dagegen unerwünschte Werbung, Massen-E-Mails und Phishing von personenbezogenen Daten und Informationen ein. Für die Plattformen stellen der automatisierte Angriff bzw. Zugriff auf technische Systeme, deren Manipulation, das Versenden und Verbreiten von schädlicher Software sowie Viren oder Datenpannen vor allem ein Problem des technischen Schutzes der Plattforminfrastruktur dar.

## **10. Nicht autorisierte kommerzielle Aktivitäten**

Letztlich verfolgen Plattformen ein eigenes kommerzielles Interesse, indem sie es dritten Parteien und Geschäftspartner\*innen ermöglichen, kommerziell auf der Plattform aktiv zu sein. Dies verdeutlicht auch das Beispiel von Flickr. Flickr hat die Kategorien für unerlaubte Inhalte und Verhaltensweisen, wie zuvor gezeigt wurde, nie grundsätzlich überarbeitet. Manche Kategorien, wie etwa jene der Belästigungen, wurden über Jahre hinweg nur minimal geändert. Anders verhält es sich indes mit der Kategorie der kommerziellen Aktivitäten.

**Beispiel: Flickr**

Community Guidelines, 2006	Community Guidelines, 2016
<p><b>DON'Ts [...]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sell stuff (including yourself)</b></li> </ul> <p>Flickr is for personal use only. If you sell products or services through your photostream, we will terminate your account.</p>	<p><b>Things not to do [...]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Don't use Flickr for unauthorized commercial activity.</b></li> </ul> <p>We offer tools for the community to license their works to others; if interested, <a href="#">visit our Marketplace</a>. Flickr generally supports photographer entrepreneurs big and small, but we don't want to be a platform for your commercial activity or your business transactions, except for photos you enroll directly in our Marketplace.</p> <p>In your photo descriptions and on your profile page, you are welcome to link to your website or blog where you might also sell your work, but do not link directly to a shopping cart, checkout page, or pricing pages on other sites, and don't list prices on your Flickr photo descriptions.</p> <p>Your links need to be human readable (no shortened URLs) and they should be relevant to the photo, such as links to your website, to social media sites, or to your blog. Don't turn your photo descriptions into link spam. Again, we enforce <a href="#">Yahoo's Anti-Spam policy</a>.</p>

Anhand der Gegenüberstellung der beiden Versionen der Regeln lässt sich gut erkennen, wie sich eine communitybasierte Plattform wie Flickr auch als geschäftlicher Marktplatz für weitere Partner\*innen entwickelt hat. Während anfangs jegliche kommerziellen Aktivitäten ausgeschlossen waren, bietet Flickr heute offizielle Lizenzierungsmodelle für Inhalte an. Nicht autorisierte kommerzielle Aktivitäten können unter Umständen auch als Spam deklariert werden und stehen dem Interesse der Plattform als Marktplatz entgegen. So heißt es bei Facebook: „We also ask that you respect people by not contacting them for commercial purposes without their consent“ (Facebook, Community Standards, 2015).

Die Gemeinschaftsrichtlinien haben als ein Instrument interner und externer Kommunikation und Rechtfertigung für die Plattformunternehmen zunehmend an Bedeutung gewonnen. Anders als die Nutzungsbedingungen mit ihrer spezifischen Rechtssprache ermöglichen sie einen größeren Spielraum, wenn es darum geht, den Nutzer\*innen das unternehmerische Selbstverständnis, die Anforderungen und Erwartungen an Nutzerinhalte und -kommunikation sprachlich zu vermitteln. Die Gemeinschaftsrichtlinien zielen jedoch nicht nur auf die jeweiligen Plattformnutzer\*innen. Sie sind gleichzeitig zu einem Mittel geworden, mit dessen Hilfe sich Plattformbetreiber im weiteren Um-

feld der Organisation positionieren und ihr Handeln für eine interessierte Öffentlichkeit erklären.

### 1.3 Zusammenfassung

Die Dokumentenanalyse bestätigt, dass die Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien das institutionelle Fundament einer Governance von Plattformen für Nutzerinhalte bilden. Mithilfe dieser öffentlich sichtbaren formalen Regelwerke versuchen die Betreiber, den Nutzer\*innen zu vermitteln, welche Dinge bei der Nutzung der Plattform erforderlich und welche Dinge nicht erlaubt sind. Die Nutzungsbedingungen liefern dabei die vertragsrechtliche Basis und definieren die Rechte und Pflichten der Kommunikation in ihren essenziellen Einzelaspekten: den Zugang zur Plattform und damit zu Informationen, das Recht, bereits vorhandene Inhalte zu nutzen und weiterzuverbreiten, eigene Inhalte zu generieren und zu teilen, und die Sanktionierung von Verstößen dagegen. Als Prinzip dieser Governance gilt, dass Plattformen bestimmte Rechte an den Inhalten erhalten – unter anderem das Recht, diese zu kontrollieren und zu entfernen –, dass ihnen daraus aber keine Verpflichtung zur Kontrolle oder eine generelle Verantwortung erwächst.

Die Nutzungsbedingungen schaffen insofern auch die Legitimierung dafür, die Grenzen der Nutzung und der Kommunikation durch die Plattform festzulegen. Solche Richtlinien in Form von gebündelten Gemeinschaftsstandards gingen, wie gezeigt wurde, mit einer gewissen Verzögerung aus den Nutzungsbedingungen hervor. Dieses nun explizierte Regelwerk definiert im Vergleich zu früher die Unzulässigkeit bestimmter Inhalte und Verhaltensweisen heute in einer einfacheren, verständlicheren Sprache. Im beobachteten Zeitraum kamen neue Typen problematischer Inhalte und Verhaltensweisen dazu, andere fielen weg, wurden verändert oder neu sortiert, inhaltlich konkreter gefasst oder durch Beispiele ergänzt. Aus eher vagen, wertebasierten Standards wurden formale, leichter durchsetzbare Regeln. Plattformübergreifend formten sich so gewisse Standardkategorien unzulässiger Inhalte und kommunikativer Verhaltensweisen heraus, die die untersuchten Plattformen in irgendeiner Form adressieren.

Im übertragenen Sinne symbolisieren die Dokumente kein neutrales Sprachrohr grundsätzlich anerkannter Normen und Regeln für die Kommunikation. Die Dokumente sind eine Art Übersetzung des Unternehmensinteresses, des Selbstverständnisses und

des technischen Skripts der Plattform im Kontext geltender rechtlicher Rahmenbedingungen.

## 2 Die Herausbildung von Regeln im diskursiven Kontext

Die Dokumentenanalyse der Nutzungsbedingungen und der Gemeinschaftsrichtlinien vermag es, die institutionellen Merkmale einer Governance der Plattformen für die Nutzerkommunikation herauszustellen – insbesondere die privatrechtlichen Mechanismen von Standardverträgen. Die Governance der vertraglichen Beziehung zwischen Plattformen, Nutzer\*innen und teilweise weiteren dritten Parteien lässt sich detailreich für alle möglichen kommunikativen Nutzungsweisen und Regelungsbereiche aus den untersuchten Dokumenten rekonstruieren. Darüber hinaus erlaubt die Dokumentenanalyse einen Vergleich von unterschiedlichen Versionen der Dokumente über einen Zeitraum von mehreren Jahren und bietet somit die Möglichkeit, die Herausbildung dieser Governance und den faktischen Wandel institutioneller Regeln nachzuvollziehen.

Die Diskursanalyse muss nun folgen und den Kontext dieser Herausbildungsprozesse beleuchten. Die Regeldokumente beinhalten eben nicht nur Informationen und geben nicht nur Auskunft über bestimmte Sachverhalte. Sie sind ebenso die Produkte bestimmter Akteur\*innen, werden von anderen Akteur\*innen und der Öffentlichkeit rezipiert und deuten so die Facetten sozialer Wirklichkeit an. Die Einbindung in den zeitlichen, politischen, ökonomischen oder soziokulturellen Kontext soll mittels der Erhebung des Diskurses erreicht werden. Ziel ist es, den Wandel der Regeln zeitlich zu plausibilisieren. Dafür wurde der englischsprachige Mediendiskurs zu den Plattformregeln erhoben und anhand diskursiver Deutungspakete ausgewertet. Im Folgenden werden drei Storylines als Ergebnis dieser Analyse präsentiert. Der Diskurs um die Meinungsfreiheit im Internet erwies sich als eine anhaltende und alle Themenbereiche durchdringende Metadiskussion, sodass in einem gesonderten Unterkapitel auch Befunde hierzu dargestellt werden.

## 2.1 Storylines zum Wandel von Regeln: Akteur\*innen, Ereignisse und diskursive Verschiebungen

Der Diskurs um die Regeln der Plattformen wurde anhand von diskursiven ‚Packages‘ um die zuvor identifizierten Kategorien unzulässiger Inhalte rekonstruiert. Für die folgende Analyse wurden drei dieser Inhaltskategorien selektiert: Hassrede, missbräuchliches Verhalten – wie Bedrohungen und Belästigungen – sowie grausame Inhalte. Die Wahl dieser Kategorien kann dadurch begründet werden, dass sich an ihnen anschaulich die Verbindung von Regeln und Regeldiskurs, von Text und Kontext aufzeigen lässt.<sup>36</sup> Alle drei Kategorien wurden zudem bei den größeren Plattformen häufig geändert. Sie sind weiterhin weder eindeutig rechtswidrig noch herrscht ein gesellschaftlicher Grundkonsens darüber, in welchem Umfang solche Inhalte eingeschränkt werden sollten. Hassrede, missbräuchliches Verhalten und grausame Inhalte markieren einen großen Graubereich grenzüberschreitender Kommunikation. Entsprechend kontrovers, so die Annahme, werden die Fälle öffentlich diskutiert. Für jedes der drei Deutungspakete wurde ein Set an Schlüsselwörtern zur Beschreibung der Kategorie codiert. Die jeweiligen Gemeinschaftsrichtlinien lieferten dafür die textliche Grundlage. Die so entstandenen drei Subkorpora an Dokumenten konnten schließlich auf zentrale Ereignisse und entsprechende Themen oder Kontroversen, die im Mediendiskurs referenziert wurden, untersucht werden. Weiterhin wurden die primären Diskursakteur\*innen und die diskursiven Figuren, Metaphern und Deutungen codiert (siehe auch Anhang 2).

Als Ergebnis ließen sich über einen Zeitraum von etwa zehn Jahren Themenkonjunkturen zu den jeweiligen Nutzerregeln von Plattformen und das diskursspezifische Interpretationsrepertoire nachvollziehen. Auf dieser Basis konnte weitergehend die Interaktion zwischen Diskurs und Regeltext plausibilisiert werden. Im Folgenden werden die drei resultierenden Storylines, also die diskursiven Handlungslinien, rekonstruiert – im Fall von Facebook im Zusammenhang mit Hassrede, im Fall von Twitter im Kontext der Regelungen von missbräuchlichem Verhalten und im Fall von YouTube mit Bezug zu grausamen Videoinhalten. Ebenso wurde der Frage nachgegangen, welche Themen bei den kleineren Plattformen Flickr, Tumblr und Pinterest hervortreten. Hier zeigten sich Alternativdiskurse. Schließlich wird die Diskussion um die ‚Free Speech‘-Dimension des erhobenen Diskurses in einem weiteren plattformübergreifenden Deutungspaket rekon-

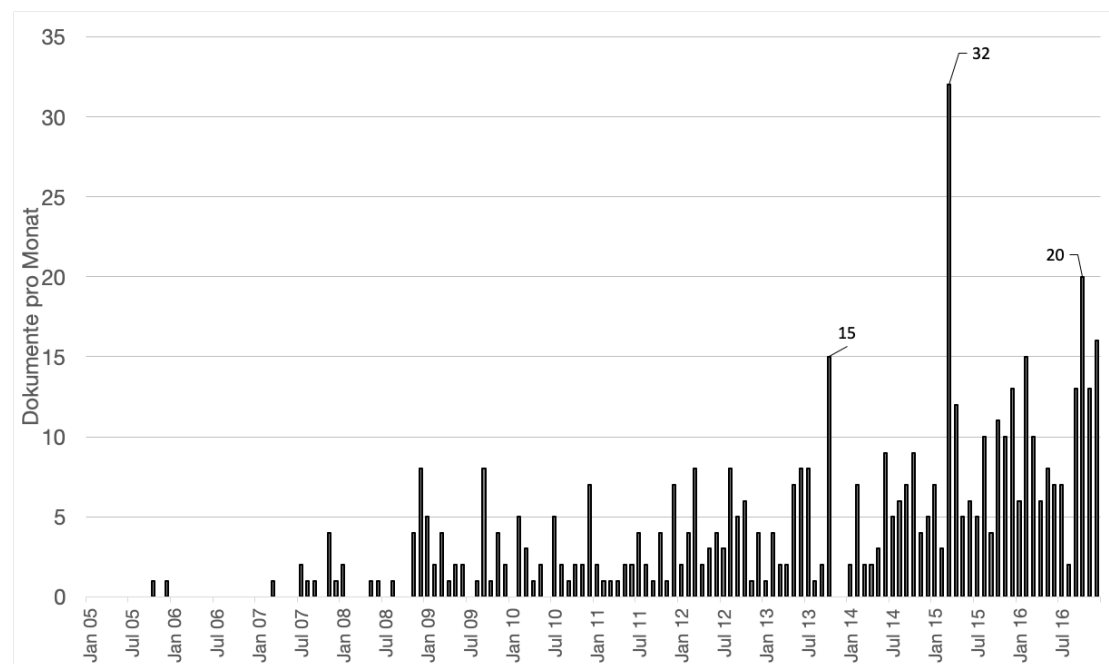
---

<sup>36</sup> Eine weitere geeignete Kategorie in diesem Zusammenhang wäre die zu sexuellen und pornografischen Inhalten gewesen. Hierzu hat jedoch Gillespie (2018a) bereits eine ganz ähnlich gelagerte Analyse vorgelegt.

struiert. In diesem Zusammenhang konnten diskursive Verschiebungen hinsichtlich der Rolle der Plattformen für die Regelung gesellschaftlicher Meinungs- und Informationsfreiheit festgestellt werden.

### **1. Facebook: Eine wachsende politische Salienz von ‚Hate Speech‘**

Unter den vielen problematischen Formen von Kommunikation auf Plattformen, die in der Öffentlichkeit diskutiert werden, produziert die Hassrede einen diffusen, aber dennoch durchschlagenden Diskurs. Unter der Verwendung des Wortes ‚Hate Speech‘ verankerte sich das Phänomen auch in Ländern außerhalb des englischsprachigen Raums. Die Plattform Facebook erhielt eine enorme öffentliche Aufmerksamkeit im Zusammenhang mit dem Phänomen ‚Hassrede‘ und dessen Folgen. Dies zeigte sich auch an den Daten, die für die Diskursanalyse erhoben wurden.



**Abbildung 10** Themenkonjunktur: Facebook und Hate Speech, 2005 bis 2016; n=521

Obwohl das Korpus der Diskursanalyse für Facebook weniger Dokumente über Hassrede als beispielsweise über Nacktheit und sexuelle Inhalte enthält, lassen sich anhand der Dokumente vielfältige Kontroversen über die Komplexität von Sprache und die politi-

sche Bedeutung von Hassrede auf der ganzen Welt nachvollziehen. Abbildung 10 rekonstruiert den Hate-Speech-Diskurs im Zusammenhang mit Facebook anhand der Zahl der Dokumente pro Monat. Es konnten hierfür insgesamt 521 Dokumente aus dem Facebook-Gesamtkorpus selektiert werden, die die identifizierten Schlüsselwörter enthalten.

Die Entwicklung der Community-Standards und weiterer Richtlinien von Facebook spiegelt deutlich die wachsende Bedeutung und politische Salienz von Hassrede im öffentlichen Diskurs wider. Nachdem der Hinweis auf das Verbot von Inhalten, die „offensive or hateful“ (Facebook, Content Code of Conduct, 2007) sind, anfänglich gerade einmal zwei Wörter umfasste, etablierte Facebook 2011 erstmals die separate Kategorie ‚Hate Speech‘, wie die Dokumentenanalyse gezeigt hat. In den folgenden Jahren definierte Facebook, was genau unter Hassrede zu verstehen sei, und präziserte die sprachliche Formulierung der Regel sowie die Art und Weise, wie die Nutzer\*innen angesprochen werden. Dies hatte die Dokumentenanalyse, wie zuvor dargestellt, bereits gezeigt. Die tiefgreifendste Überarbeitung der offiziellen Regel bezüglich des Phänomens der Hassrede fand nach der Datenlage im März 2015 statt; diese wurde Teil der Absicht der Plattform, ein ‚respektvolles Verhalten‘ der Nutzer\*innen zu fördern. In einem klaren, aber zugleich schärferen Ton legt die erarbeitete Kategorie nun die Kriterien dar, die festlegen, was hasserfüllte Inhalte oder entsprechendes Verhalten sind. In 275 Wörtern definiert Facebook direkte Angriffe basierend auf „race, ethnicity, national origin, religious affiliation, sexual orientation, sex, gender, or gender identity, or serious disabilities or disease“ (Facebook, Community Standards, 2015) die nicht erlaubt sind. In nahezu identischer Weise finden sich diese Definitionskriterien auch bei Twitter, YouTube, Tumblr und Pinterest. Die weitgehende Überarbeitung von Facebooks Gemeinschaftsstandards im März 2015 bot Anlass für eine umfangreiche Berichterstattung der Medien und produzierte die sichtbare Spitze in der oben abgebildeten Grafik.

Dieser Ausschlag lässt sich also auf ein einzelnes Ereignis zurückführen. Die Aktualisierungen der Richtlinie in Bezug auf das Phänomen der Hassrede von Facebook können dagegen als Ergebnis mehrerer verwandter, aber zugleich separater Ereignisse und Kontroversen betrachtet werden, die einige Jahre später in einem globalen Diskurs über Hassrede auf Plattformen kulminierten. Was den Diskurs über Hassrede im zeitlichen Verlauf betrifft, so deuten die Daten auf eine allgemeine Zunahme der öffentlichen Debatte über die Verbreitung von hasserfüllten Inhalten auf Plattformen wie Facebook hin. Der diskursive Output stieg moderat, aber kontinuierlich an.



Im überwiegenden Teil des untersuchten Materials wird in den Monaten nach der Überarbeitung der Regel zu Hassrede eine Diskussion im Kontext der europäischen Flüchtlingssituation thematisiert. Damit verbunden wird ein Drängen der Politik deutlich, das Problem ‚Hassrede‘ durch eine Regulierung der Plattformen zu lösen. Plattformen sollten dahingehend stärker in die Verantwortung genommen werden, gegen die Verbreitung von Hassrede auf ihren Diensten vorzugehen. Die selektierten Dokumente aus den Jahren 2015 und 2016 sind mehrheitlich von diesem Diskurs geprägt. Obwohl nur englischsprachiges Medienmaterial in die Untersuchung eingeflossen ist, sticht die besondere Relevanz der Diskussion in Deutschland zu Facebooks Umgang mit Hassrede hervor. „Germany has become an important test case globally for how the social network polices what may be published online, and how it should respond to inappropriate and illegal content“ (NYTimes.com, 28.11.2016).

Die deutsche Bundesregierung, in der Person des damaligen Justiz- und Verbraucherschutzministers Heiko Maas, trat hier als primärer Diskursakteur hervor. Die Auseinandersetzung, die sich auf den Leitsatz ‚Facebook vs. Maas‘ zuspitzen lässt, begann Ende August 2015, als die Flüchtlingssituation auf dem Balkan ihren Höhepunkt erreichte. Auf Facebook wurden vermehrt rassistische und islamfeindliche Hasskommentare, die sich gegen Migrant\*innen richteten, sichtbar. Maas wandte sich in einem offenen Brief an Facebook, der auch in der englischsprachigen Presse Widerhall fand. „Maas tells Facebook that ‚we need to talk‘“, lautete eine Überschrift (Deutsche Welle, 27.08.2015). Die darin suggerierte Kritik: „[T]he company did not appear to be applying effectively its own community standards“ (The Irish Times, 28.08.2015).

Trotz des öffentlichen und politischen Drucks blieb die offizielle Regelung von Hassrede bei Facebook seit der Aktualisierung der Gemeinschaftsrichtlinien im März 2015 unverändert. Die Plattform reagierte mit anderen Maßnahmen. Facebook begann einerseits, seine Bemühungen auf Öffentlichkeitskampagnen zur Gegenrede auszurichten, und andererseits, die internen Durchsetzungsverfahren und Regeln für die Content-Moderation anzupassen. So gab Mark Zuckerberg bei einem Besuch in Berlin bekannt, dass der bedeutendste Schritt hinsichtlich des Umgangs mit hasserfüllten Kommentaren gegen Flüchtlinge und Migrant\*innen die Änderung der Definition von Hassrede gewesen sei. In einem Medienartikel wird Zuckerberg mit den folgenden Aussagen zitiert:

„The definition in our community has always been around protecting certain groups of people, and one of the things that is unique about Germany is that mi-

grants are a protected class“. Und weiter: „Learning more about German culture and law has led us to change our approach to include hate speech against migrants as part of what we now have no tolerance for“ (Deutsche Welle, 26.02.2016).

Die Frage, die im Zusammenhang mit der Diskussion zur Flüchtlingskrise von den Medien aufgeworfen wird, adressiert die Entscheidung darüber, wann es sich bei einem Beitrag um eine politisch noch legitime Debatte handelt und welche Beiträge tatsächlich als rassistisch zu bewerten sind: „Are users participating in an impassioned political debate about the refugee crisis, or simply expressing racist views?“ (The Christian Science Monitor, 15.09.2015).

Facebook bediente sich auch im Zusammenhang mit dem Phänomen der Hassrede des Abwägungskriteriums der ‚Newsworthiness‘, das zur Entscheidung über die Gemäßheit von Nutzerbeiträgen herangezogen werden sollte.<sup>37</sup> In einer früheren Ankündigung hatte Facebook erklärt, Änderungen am internen Moderationsprozesses vornehmen zu wollen – mit der Absicht, fortan mehr Inhalte zu erlauben, die die Öffentlichkeit als „newsworthy, significant, or important to the public interest“ erachtet — „even if they might otherwise violate our standards“ (Kaplan/Osofsky 2016). Im November 2016, als der neu gewählte US-Präsident Donald Trump mit Beiträgen gegen Muslim\*innen auf sich aufmerksam machte, antwortete Zuckerberg auf die Frage, ob diese nicht gegen die Hassrede-Regeln verstießen: Facebook „is weighing newsworthiness as a higher part of the community guidelines. [...] That’s mainstream political discourse and we need to be pretty careful“ (Dow Jones Institutional News, 11.11.2016).

Im Zuge dieser vielschichtigen Debatten über Hassrede auf Facebook gestaltet es sich nach wie vor schwierig, einzelne Ereignisse oder Kontroversen zu identifizieren, die Facebook dazu veranlasst haben könnten, bestimmte Teile seiner Hassrede-Politik zu ändern. Was sich aus dem erhobenen Diskurs herauskristallisierte, war die Tatsache, dass das Phänomen der Hassrede zu einem transnationalen Schwerpunktthema aufstieg, das auch von vielen Regierungen diskutiert und nunmehr als politisches Problem dargestellt wird. Dabei ging es einmal mehr um die Frage, ob die Entfernung von Hassrede

---

<sup>37</sup> ‚Newsworthiness‘ wurde nach einer Kontroverse im September 2016 als ein Kriterium für die Content-Moderation bei Facebook eingeführt. Facebook hatte das ikonische Vietnamkriegsfoto von Nick Ut, auf dem ein nacktes Mädchen vor den Angriffen mit Napalmbomben flieht, aufgrund der Nacktheit des Kindes gelöscht. Auf die darauffolgende internationale Empörung reagierte Facebook mit der Wiederherstellung des Fotos; außerdem wurde eine Änderung des internen Moderationsverfahrens angekündigt.

eine Einschränkung der Meinungsfreiheit bedeutet oder ob Hassrede als illegale und somit zu entfernende Rede angesehen werden sollte. Ein Kommentator bewertete die widersprüchlichen Interessen in dieser transnationalen Governance-Arena bereits 2011 und äußerte in diesem Zusammenhang, dass insbesondere die Kontroversen über Hassrede hervorheben, „how Facebook is increasingly involved in charged political conflicts, balancing between protecting freedom of expression and defending against hate speech“ (Associated Press Newswires, 29.03.2011). Diese widersprüchlichen Argumente sind noch immer wahrnehmbar.

Tatsächlich lassen sich öffentliche Kontroversen und die darauffolgenden Änderungen der Richtlinien sehr viel direkter miteinander in Beziehung setzen, wenn ältere Debatten in den Medien betrachtet werden. Auf Basis der hier zugrunde liegenden Daten zeigt sich für das Jahr 2013 ein Ursache-Wirkungs-Zusammenhang. In jenem Jahr erweiterte Facebook seine Regeln bezüglich der Hassrede in einer aktualisierten Version der Community-Standards um einen halben Satz. In vollem Umfang lautete der Satz in der Richtlinie nun: „Facebook does not permit hate speech, *but distinguishes between serious and humorous speech*“ (Facebook, Community Standards, 2013; Hervorhebung K.G.). Dies wirft die Frage auf, warum dieses Zugeständnis hinzugefügt wurde.

Für das Frühjahr desselben Jahres lassen die Daten zum Diskurs einen weiteren Höhepunkt in der Medienberichterstattung erkennen (vgl. Abb. 10). Die Diskussion drehte sich konkret um ‚Gender-based Hate Speech‘. Im Fokus standen als Witze aufgemachte Beiträge, die sich über Vergewaltigung und häusliche Gewalt gegen Frauen lustig machten. Aktivistengruppen forderten einen Werbeboykott, um gegen den Hass gegen Frauen auf Facebook zu protestieren. Die öffentliche Aktion veranlasste mehr als ein Dutzend Werbetreibende dazu, ihre Werbekampagnen von der Plattform abzuziehen.

Facebook sah sich auch hier veranlasst, sich öffentlich zu erklären sowie seine Haltung zu Hassrede und künftige Bemühungen, gegen sie vorzugehen, ausführlich darzulegen. Facebook erkannte in einer Erklärung an, dass die „systems to identify and remove hate speech have failed to work as effectively as we would like, particularly around issues of gender-based hate“ (Levine 2013). Das Unternehmen erklärte an derselben Stelle außerdem, wie es entsprechend der Definition in den Richtlinien mit Hassrede umgeht:

„We work hard to remove hate speech quickly, however there are instances of offensive content, including distasteful humor, that are not hate speech according to our definition. In these cases, we work to apply fair, thoughtful, and scalable

policies. This approach allows us to continue defending the principles of freedom of self-expression on which Facebook is founded“ (ebd.).

Neben der Ankündigung einer Überprüfung interner Richtlinien, Schulungen und Moderationsverfahren sowie einer verstärkten Zusammenarbeit mit Interessengruppen zu diesen Themen erklärte Facebook damals auch, dass die Plattform die Verantwortung derjenigen erhöhen werde, die Inhalte kreieren, „that does not qualify as actionable hate speech but is cruel or insensitive“ (ebd.), indem es auch bei solchen Inhalten darauf bestehe, dass sich diese Personen mit Namen authentifizieren.

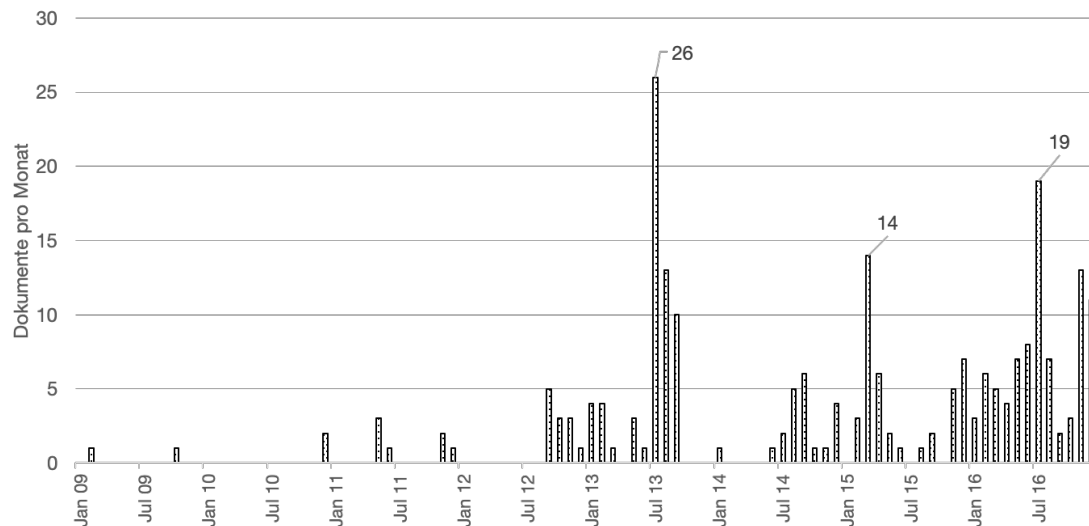
Was verrät diese Episode – oder, genauer gefragt, wofür steht der oben zitierte kleine Halbsatz in Facebooks Politik, der mit ‚but‘ eingeleitet wird? In jedem Fall verdeutlicht sie die Schwierigkeit, einem diffusen Graubereich von Sprache, der mit dem Begriff ‚Hassrede‘ zu stark vereinfacht wird, mehr Kontur und Richtung zu verleihen. Wie ersichtlich wird, fällt ‚insensitive humor‘ nicht unter die Definition von Hassrede, weshalb Facebook es den Nutzer\*innen überlässt, die Urheber\*innen solcher Inhalte zu melden und damit zur Verantwortung zu ziehen.

Diese Episode veranschaulicht zugleich die Dimension der Abwägungsentscheidung, die Facebook und andere Plattformen zu treffen haben. Außerdem vermittelt sie einen Eindruck von den dynamischen und sich ständig verändernden internen Verfahren von Plattformen, die sich mit kontroversen Inhalten befassen.

## ***2. Twitter: Missbräuchliches Verhalten zwischen Belästigung, Bedrohung und Terrorismus***

Der Mikro-Blogging-Dienst Twitter hielt lange Zeit an einem „free-for-all approach“ mit Regeln fest, die zu „unfettered free speech“ neigen, „placing the onus on users not to post or share objectionable content“ (Newsweek, 24.07.2013). Auch heute sind die grundlegenden Regeln, die sogenannten Twitter Rules, im Vergleich zu anderen Plattformen eher kurz gehalten. Auch Twitter blieb nicht von harscher Kritik verschont und war Austragungsort globaler politischer Konflikte. Der lange Zeit passive Umgang mit missbräuchlichem Verhalten von Nutzer\*innen (‚Abusive Behavior‘) in verschiedener Form war „one of the most highly criticized parts about the service“ (Dow Jones Institutional News, 21.04.2015). Erst der öffentliche Druck löste bei Twitter notwendige Schritte aus, um die Sorgen der Nutzer\*innen bezüglich ‚Harassment‘ und ‚Threats‘ zu mildern. Die öffentlich

kontrovers diskutierten Themen schlugen sich sehr direkt in Änderungen der Plattformregeln nieder (siehe Abb. 11).



**Abbildung 11** Themenkonjunktur: Twitter und Abusive Behavior, 2009 bis 2016; n=235

Für den Themenbereich ‚missbräuchliches Verhalten‘ im Zusammenhang mit der Plattform Twitter konnten insgesamt 235 Dokumente aus dem Gesamtkorpus zu Twitter rekonstruiert werden, die die vorab identifizierten Schlüsselwörter enthalten. Die erste Version der Twitter Rules erschien im Januar 2009. Sie enthielt nur 577 Wörter und formulierte zehn knappe Hinweise auf die ‚Content Boundaries‘, darunter auch zu Gewalt und direkten Bedrohungen durch Nutzer\*innen. 2010 ergänzte Twitter diese Version um die Überkategorie ‚Spam and Abuse‘, die den Hinweis beinhaltete, dass „technical abuse and user abuse“ (Twitter, Twitter Rules, 2010) nicht toleriert würden. Der Fokus lag auf Spam, der Missbrauch durch die Nutzer\*innen wurde nicht weiter ausformuliert. Aus dem Verlauf des Diskurses wird ersichtlich, dass es zu diesem Zeitpunkt nur vereinzelt Kritik an den „anonymous Twitter cowards“ (Daily Telegraph, 13.09.2012) gab, die ihre Beleidigungen und Schikanen über die Plattform verbreiteten. Gleichwohl hinterließen diese Einzelfälle keine Spuren in den offiziellen Richtlinien. Twitter verteidigte zu dieser Zeit die eigene Haltung, nicht in die Inhalte eingreifen zu wollen, wenngleich es sich um ‚potenziell‘ beleidigende Angriffe handele. Die Stellungnahme einer Twitter-

Sprecherin zu einem Fall macht diesen neutralen und zugleich wenig empathischen Standpunkt von damals deutlich. Sie wird in der Presse mit folgenden Aussagen zitiert:

„Twitter provides a communication service that allows controversial posts even though some may disagree with the content“. Und: „We understand everyone has different levels of sensitivity towards content, and that you may feel uncomfortable with the posted content. If there is something that you don't agree with, or find insulting, it's best to block that user“ (Daily Telegraph, 03.09.2012).

Andere Kommentator\*innen erachteten es zu der Zeit schlicht aus praktischen Gründen für nicht möglich, gegen solche Inhalte vorzugehen:

„There's no chance of stopping the information juggernaut once it gets going; it's a virtually unsilenceable medium. The company behind Twitter is keen to avoid becoming a censor, not least because policing the monster it has created is virtually impossible“ (The Independent, 10.05.2011).

Diese Haltung änderte sich spätestens im Sommer 2013 drastisch. In einer etwa zweiwöchigen Phase im Juli und August 2013 berichteten die Medien über massive Proteste gegen Twitters Umgang mit Belästigungen. Nachdem die feministische Aktivistin und Journalistin Caroline Criado-Perez eine Reihe von Vergewaltigungs- und Morddrohungen auf Twitter öffentlich gemacht hatte, berichteten Nutzer\*innen aus der ganzen Welt und insbesondere aus dem Vereinigten Königreich – darunter auch Politiker\*innen und Prominente – von Missbrauch und Drohungen, die sie auf der Plattform erhalten hätten. Aus diesem Vorfall erwuchs eine breitere Kritik, die sich gegen ‚Frauenhass‘ auf der Plattform richtete. Twitter wurde in der Protestaktion dazu aufgefordert, stärker gegen Online-Missbrauch vorzugehen und einen ‚Report-Abuse-Button‘ einzuführen, der es ermöglichen sollte, solche Inhalte schneller zu melden. Twitter reagierte auf die Vorwürfe unter anderem mit einer Entschuldigung des britischen Twitter-Chefs. Dieser sendete folgenden Tweet:

„I personally apologise to the women who have experienced abuse on Twitter and for what they have gone through“, und fügte hinzu: „The abuse they've received is simply not acceptable. It's not acceptable in the real world, and it's not acceptable on Twitter“ (The Observer, 04.08.2013).

Noch im selben Monat änderte Twitter die Regeln bezüglich missbräuchlichen Verhaltens, gab bekannt, zusätzliches Personal für die Content-Moderation einzustellen, und führte einen One-Click-Button zur Meldung von missbräuchlichem Verhalten ein. Bereits

Mitte August beruhigte sich die Nachrichtenlage wieder. In den Twitter-Regeln lässt sich diese öffentliche Kontroverse nachvollziehen: In der überarbeiteten Version vom Dezember 2013 erschien die neue Kategorie ‚Targeted Abuse‘, die nun auch Belästigungen enthielt und festlegte, nach welchen Faktoren bestimmt wird, was als gezielter Missbrauch oder Belästigung auf der Plattform gilt.

In einem gänzlich anders gelagerten thematischen Kontext entwickelte sich die Kategorie ‚Violence and Threats‘, die ebenfalls als missbräuchliches Verhalten eingestuft wird. Wie alle großen Plattformen war auch Twitter vom globalen Ausmaß terroristischer Inhalte und Aktivitäten – vor allem in den Jahren 2014 und 2015 – betroffen. Bereits im September 2013 titelte eine Zeitung im Zusammenhang mit den Anschlägen auf ein Einkaufszentrum in Nairobi: „Tweeting terrorism“, und beschrieb, wie die Anführer der Al-Shabaab-Miliz live über die Angriffe bloggten. Im März 2015 richtete sich die Bedrohung durch Terrorist\*innen sogar gegen die Twitter-Mitarbeiter\*innen selbst, nachdem die Plattform umfassend gegen Mitgliederkonten terroristischer Gruppen vorgegangen war und diese gelöscht hatte. Anhänger\*innen des sogenannten Islamischen Staates forderten dazu auf, Twitter-Mitarbeiter\*innen zu töten. Einen Monat später kündigte Twitter eine Reihe weiterer Maßnahmen an, um den Missbrauch durch Nutzer\*innen besser verfolgen zu können. Darunter fand sich auch erstmals die Ankündigung, technisch unterstützt bestimmte Signale und Muster im Nutzerverhalten identifizieren zu wollen, die auf missbräuchliches Verhalten hindeuten (Dow Jones Institutional News, 21.04.2015). In der im Oktober 2015 veröffentlichten überarbeiteten Version der Twitter-Regeln wurde die Definition einer Bedrohung breiter gefasst. Einen Verstoß gegen die Nutzungsrichtlinien stellt seitdem bereits die Androhung oder die Förderung von Gewalt gegen andere und nicht erst eine ‚direkte, spezifische‘ Bedrohung dar.

Trotz dieser Maßnahmen nahm – wie die Grafik zuvor verdeutlicht – die öffentliche Aufmerksamkeit zu Twitters Umgang mit missbräuchlichem Verhalten der Nutzer\*innen auch im folgenden Jahr weiter zu. Im Jahr 2016 berichteten Medien umfangreich über Twitters weiterhin massives Vorgehen gegen Konten, die Terrorismus fördern würden. Im August wurde die Zahl von 360.000 gelöschten Konten genannt. Die letzte untersuchte Version der Twitter Rules reflektiert die Entwicklungen vorangegangener Monate und erläutert in mehreren neuen Kategorien in angepasstem Wortlaut, was als missbräuchliches Verhalten gilt: In der neu definierten Kategorie ‚Violent Threats (direct or indirect)‘ heißt es: „You may not make threats of violence or promote violence, including threate-

ning or promoting terrorism.“ Und auch ‚Harassment‘ wurde als eigene Kategorienbezeichnung deutlicher herausgestellt. Die Faktoren, nach denen dieses Verhalten bestimmt wurde, wurden wie folgt ergänzt:

„if a primary purpose of the reported account is to harass or send abusive messages to others;  
if the reported behavior is one-sided or includes threats;  
if the reported account is inciting others to harass another account; and  
if the reported account is sending harassing messages to an account from multiple accounts“ (Twitter, The Twitter Rules, 2016).

Die Veränderung spezifizierte nun, dass dieses Verhalten dann als missbräuchlich überprüft wird, wenn es ‚reported‘, also der Plattform gemeldet wurde. Es unterstreicht die diplomatische und auch rechtlich geltende Norm, dass eine Plattform nicht proaktiv eingreift. Schließlich wurde auch zum ersten Mal eine Definition von ‚Hateful Conduct‘ als Kategorie in die Twitter-Regeln aufgenommen. Medien bringen die Vielzahl an Änderungen mit dem gestiegenen politischen Druck in Verbindung, den vor allem die amerikanische Regierung und die Regierungen europäischer Länder ausübten, indem sie von den Plattformen forderten, härter gegen Missbrauch und Bedrohung vorzugehen.

Dass die Kontrolle über die Konten und Inhalte trotz überarbeiteter Regeln nicht einfacher wurde, machte der US-Präsidentschaftswahlkampf im selben Jahr deutlich. Auch dieser brachte mehrere politische Kontroversen hervor, in deren Mittelpunkt Twitter als umkämpfter Ort politischer Kommunikation und politischer Kampagnen stand. Im Juli 2016 beispielsweise löschte Twitter das Konto des rechtsradikalen britischen Journalisten und Blogbetreibers Milo Yiannopolous, nachdem dieser eine Reihe rassistischer und sexistischer Tweets gegen eine Schauspielerin veröffentlicht hatte. Das Unternehmen sagte zu, weitere Änderungen der Content-Moderation vorzunehmen. Im November antwortete Twitter schließlich auf die Kritik mit neuen ‚Safety Tools‘ für eine bessere Kontrolle durch die Nutzer\*innen. Diese sollten es ermöglichen, mehrere Tweets gleichzeitig zu melden, Personen, bestimmte Schlüsselwörter oder ganze Konversationen zu blocken oder stumm zu schalten. Außerdem wurden zur Durchsetzung der Richtlinien Änderungen bei der Schulung der Moderator\*innen angekündigt. Zu einer neuerlichen Regeländerung kam es zu dieser Zeit nicht. Twitter entfernte in diesem Monat zudem zahlreiche bekannte rechtsextreme Konten der sogenannten Alt-Right-Gruppe, die bei einer Prüfung aufgefallen waren. Das harte Durchgreifen von Twitter wurde im politisch aufgeheizten Wahlkampf wiederum von einigen Kritiker\*innen genutzt, um



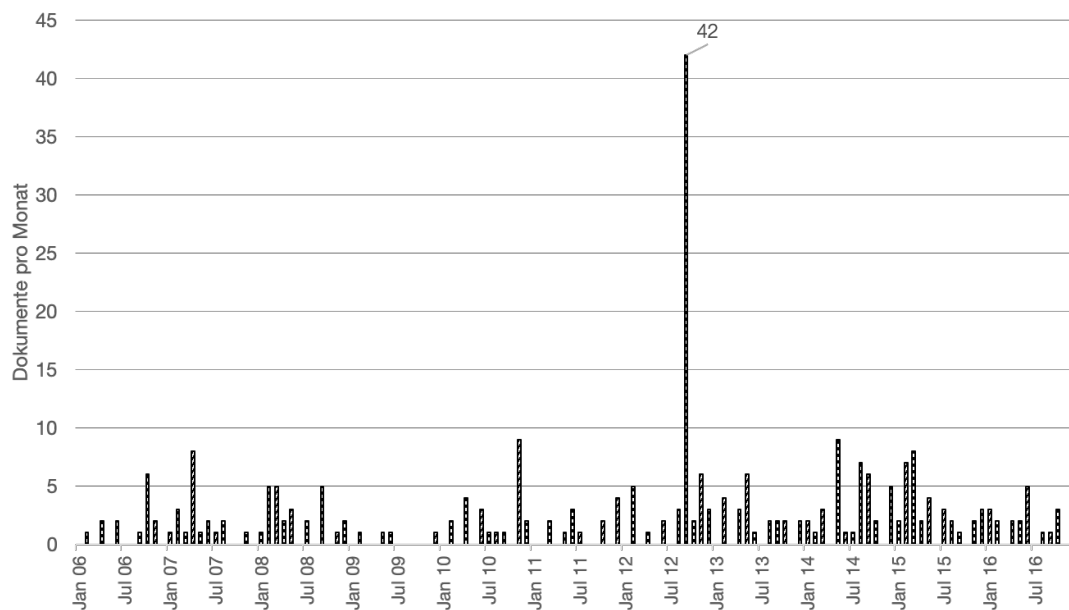
Twitter der politischen Voreingenommenheit bei der Durchsetzung der Regeln gegen rechte Akteur\*innen zu beschuldigen. Das Unternehmen stellte das Konto eines bekannten Rechtsextremen aus der Alt-Right-Bewegung später wieder her. Dieses Vorgehen bewerteten die Medien verschiedentlich als Kehrtwende von Twitter.

Ende Dezember 2016 zeigte sich erneut die enorme Politisierung der Plattform als hochrelevanten Ort für die politische Kommunikation, und zwar auch für den damals bereits gewählten US-Präsidenten Donald Trump, der häufig von Twitter Gebrauch machte. Nach einigen herablassenden – nach der Meinung mancher: hasserfüllten – Tweets entbrannte die Diskussion, ob Twitter nicht auch gegen Präsident Trump vorgehen müsste. Zu einer Sperrung des Kontos kam es jedoch nicht. Es handelt sich hierbei um eine der letzten Episoden im untersuchten Zeitraum, die aufzeigt, wie kompliziert es für eine Plattform wie Twitter ist, den angestrebten „comprehensive and balanced approach“ (Mail Online, 30.12.2015) umzusetzen, um damit ebenjenen Ausgleich zwischen „[k]eeping users safe“ einerseits und einer Plattform „for people to express themselves“ andererseits zu schaffen. Dass Twitter gewissen politischen Persönlichkeiten besondere Ausnahmen von seinen Regeln gewährt, die für alle anderen gelten, ist ein weiteres Zeugnis für die kontextreichen Abwägungsentscheidungen, die Plattformen treffen müssen.

### ***3. YouTube: Grausame Inhalte und Entscheidungen unter ‚exceptional circumstances‘***

Mit Beiträgen von Nutzer\*innen, die grausame und verstörende Inhalte zeigen, setzt sich YouTube seit seinem Bestehen auseinander. Für eine Plattform, die seit Beginn auf die Veröffentlichung von audiovisuellen Nutzerinhalten setzt, hat das Problem der Darstellung und Verbreitung von grausamen Videos eine besondere Relevanz. Öffentliche Diskussionen konnten anhand der erhobenen Daten bis in das Jahr 2006 zurückverfolgt werden. Doch änderten sich in den darauffolgenden zehn Jahren der Fokus und das Ausmaß der Debatte dramatisch. Anders als bei den zuvor dargestellten Fällen lassen sich die einzelnen Beiträge der Debatte im Fall von YouTube nicht plausibel mit Veränderungen der Plattformregeln zu grausamen Inhalten in Verbindung bringen. Was sich stattdessen aus der Diskursanalyse rekonstruieren lässt, ist die Tatsache, dass das Thema sehr plötzlich auf der Agenda stand und in der Diskussion eine große Wucht entfaltete –

ausgelöst durch ein einziges Video. Insgesamt weisen mehr als die Hälfte aller für YouTube gesammelten Mediendokumente (279 von 519) in irgendeiner Weise einen Bezug zum Themenkomplex ‚grausame und gewalttätige Inhalte‘ (Graphic Content) auf. Damit handelt es sich hierbei um eines der Themen mit der größten öffentlichen Aufmerksamkeit. Die Konjunktur des Themas stellt Abbildung 12 anhand der Medienrepräsentation für die Jahre 2006 bis 2016 dar.



**Abbildung 12** Themenkonjunktur: YouTube und Graphic Content, 2006 bis 2016; n=279

Der dargestellte Verlauf des hier untersuchten Diskurses zeigt zwei Ergebnisse: Erstens gibt es eine relativ kontinuierliche Diskussion zu den Regeln von YouTube im Zusammenhang mit grausamen Inhalten, die sich ab Mitte 2012 leicht intensivierte und von kleineren singulären Ereignissen befördert wurde. Zweitens entstand im September 2012 eine besonders problematische Situation, die mit einer so nie wieder erreichten Aufmerksamkeit in den Medien das allgemeine Grundrauschen der Berichterstattung durchbrach. Die Situation wurde durch das Video mit dem Titel ‚The Innocence of Muslims‘ ausgelöst und wird im Folgenden näher dargestellt. Zuvor zeigt eine Auswahl an Nachrichtenüberschriften zu den kleineren wie größeren Höhepunkten in der Berichterstattung, in welcher Breite die Einzelereignisse reflektiert wurden:

**Nachrichtenüberschriften** (Auswahl von berichteten Ereignissen)

Oktober 2006	Now on YouTube: Iraq Videos Of U.S. Troops Under Attack (The New York Times, 06.10.2006) A Slippery Slope of Censorship at YouTube (The New York Times, 09.10.2006)
April 2007	Web video shows death of alleged Mexican drug gang member who beheaded (Associated Press, 02.04.2007) Internet video site YouTube populates with reaction to Virginia Tech massacre (Associated Press, 21.04.2007)
November 2010	Videos: YouTube urged to remove footage of radical cleric (The Guardian, 03.11.2010) Al-Qa'ida fomenting terror via YouTube (The Australian, 08.11.2010)
September 2012	YouTube: Restricting access to online film in Libya, Egypt following attack; Some are campaigning to have the video flagged as inappropriate (Washington Post.com, 12.09.2012) White House Asks YouTube to Review Anti-Muslim Video; YouTube Says It Already Did (All Things D, 14.09.2012) How a 14-Minute Video Can Trigger Violence Abroad (The Atlantic, 14.09.2012) Free Speech in the Age of YouTube (The New York Times, 23.09.2012)
November 2012	Social media is new front in Hamas and Israel war (The Independent, 16.11.2012)
Mai 2013	GOOGLE CASHES IN ON HATE VIDEOS; INTERNET GIANT PUTS ADS ALONGSIDE THOUSANDS OF TERROR RANTS ON YOUTUBE (Daily Mail, 28.05.2013)
Mai 2014	Elliot Rodger video removed by YouTube; The California shooter's self-made clips again put the Web site at the center of a tragic news event (Washington Post.com, 26.05.2014)
März 2015	The show will go on: YouTube plays on December 16 gang-rape documentary (Hindustan Times, 05.03.2015)

Diese Überschriften vermitteln einen kursorischen Eindruck von den spezifischen Ereignissen und der Bandbreite der Themen, die unter dem Label ‚grausame Inhalte‘ aufgegriffen und diskutiert werden. Sie reichen von lokal begrenzten Einzelereignissen, wie dem Amoklauf an der Virginia-Tech-Universität im April 2007, über ein einziges Video im Jahr 2012, das gewalttätige Demonstrationen in mehreren Regionen des arabischen Raums auslöste, bis hin zur Verbreitung terroristischer Propaganda, insbesondere ab dem Jahr 2013.

YouTube stand immer wieder im Zentrum tragischer, eher lokal begrenzter Nachrichtenereignisse. In den ersten Jahren des Untersuchungszeitraums – also von 2006 bis etwa 2009 – wurde das Vorgehen von YouTube in diesen Situationen kaum kritisch hinterfragt. Stattdessen finden sich am Ende der Medienbeiträge in diesen Jahren stets ähnlich lautende Stellungnahmen von Unternehmensvertreter\*innen von YouTube, die das damalige Selbstverständnis der Plattform verdeutlichen:

„We don't comment on individual videos.“

„YouTube said [...] that the video-sharing site leaves it to the community to decide what is inappropriate.“

„YouTube has clear content policies which prohibit illegal or inappropriate content to be uploaded.“

„The YouTube community effectively polices the site for inappropriate material. The users can flag content that they feel is inappropriate and once it is flagged it is reviewed by our staff and removed from the system within minutes if it violates our community guidelines.“

„YouTube spokeswoman Victoria Grand said in an e-mail that with more than 20 hours of video uploaded to the site every minute, it is impossible to comment on individual videos. She said users bring inappropriate material to their attention by flagging it, and the company reviews the content typically within an hour of flagging and removes it if it violates community guidelines.“

Diese dreifache öffentliche Begründung – (1) es gebe keine Stellungnahme zu einzelnen Videos aufgrund der Masse an inhaltlichen Beiträgen, (2) YouTube habe klare Regeln, die unangemessene Inhalte verbieten, und (3) die Community melde effektiv Inhalte, die dann von der Plattform überprüft werden – reflektiert die breit vertretene Haltung der Plattformen zur Inhaltsmoderation in den ersten Jahren ihres Bestehens. Die zitierten Stellungnahmen verkörpern die Positionierung der Plattform als neutrale\*r Vermittler\*in von Kommunikation, der\*die es der jeweiligen Community überlässt, unangemessene Beiträge zu melden.

Dies änderte sich ab etwa November 2010, als extremistische und gewaltvolle Videos auf YouTube die Medien kontinuierlicher beschäftigten. Zum Beispiel verbreitete der in den USA geborene Kleriker Anwar al-Awlaki vom Jemen aus hunderte Videos mit Aufrufen zum Dschihad. Er wurde für die Radikalisierung von Muslim\*innen verantwortlich gemacht, die später an Terroranschlägen beteiligt waren. YouTube entfernte viele der Videos. Dennoch zog sich die Kontroverse über mehrere Monate hin und offenbarte die praktische Begrenztheit eines Moderationssystems, das sich damals auf eher tolerante Gemeinschaftsrichtlinien und auf die Meldung durch Nutzer\*innen stützte: „Since YouTube relies on viewers to flag objectionable material, and only a fraction of Mr. Awlaki's videos violates its rules, it was never likely that his pronouncements would disappear from the site“ (The New York Times, 05.03.2011).

Wie zuvor erwähnt, wurde eine Kontroverse mit globalen Auswirkungen im September 2012 von lediglich einem einzigen Video auf YouTube ausgelöst: ‚The Innocence of Muslims‘. Die 14-minütige Low-Budget-Videoproduktion wurde von vielen Muslim\*innen als beleidigend empfunden und als Angriff auf ihre Religion angesehen. Das Video löste in den Tagen nach seiner Veröffentlichung in mehreren arabischen Ländern gewalttätige Demonstrationen und Angriffe auf Diplomaten\*innen und US-Botschaften aus. Im Zuge der Unruhen wurden mehrere Menschen getötet, darunter auch der libysche US-Botschafter. Das Weiße Haus unter Präsident Obama kontaktierte YouTube, um die Plattform dazu zu veranlassen, das Video dahingehend zu überprüfen, ob es gegen ihre Nutzungsbedingungen verstoße, „as if an anti-American attack should result in American self-censorship“ (The Wall Street Journal, 17.09.2012). YouTubes Mutterkonzern Google lehnte dies ab und erläuterte, dass das Video nicht gegen die Richtlinien der Plattform verstoße. Allerdings schränkte das Unternehmen danach den Zugriff auf das Video in Ägypten und Libyen vorübergehend ein und blockierte das Video in einigen Ländern, unter anderem Pakistan und Afghanistan. Google und sein Tochterunternehmen YouTube gerieten daraufhin in eine Debatte um freie Meinungsäußerung und die Macht, die sie mit einer einzigen Entscheidung auf diese ausüben können. Kritik wurde von mehreren Seiten laut. Unter anderem wurde das Vorgehen der amerikanischen Regierung, die YouTube zu einer ‚freiwilligen‘ Überprüfung gedrängt hatte, zumindest vereinzelt in Frage gestellt.

„The White House has no business sticking its nose into which videos YouTube decides to publish or suppress. Corporations that depend on the US government for all sorts of vital benefits and contracts, and which are subject to its regulations and punishments, will always perceive White House ‚requests‘ as being far less optional than similar requests from random users. Nobody should want the US government insinuating itself into the determination by private internet companies about which political speech they will allow“ (Guardian.co.uk, 16.09.2012).

Ein Großteil der Kritik richtete sich jedoch gegen die Argumentation und die finale Entscheidung von YouTube; diese erschien vielen Kommentator\*innen inkonsistent: Einerseits habe YouTube das Video als nach den Richtlinien erlaubt eingestuft, weil es sich nicht gegen Muslim\*innen, sondern gegen eine Religion wende. Andererseits sei dieses Argument untergraben worden, indem das Video in bestimmten Ländern gesperrt wur-

de, wenngleich dies nicht geschehen sei, weil es gegen nationale Gesetze verstoßen hatte, sondern aufgrund der „delicacy of the situation“ (The New York Times, 15.09.2012).

„At this point, even those who are not constitutional lawyers begin to smell a rat. Here we have a commercial company effectively making editorial judgments. If Google were a publisher, like, say, the New York Times, then the question of whether it should or should not publish the video could be trashed out via an established channel – the courts. But Google is not a publisher: it’s something else entirely – an intermediary – a type of entity that’s increasingly common nowadays and includes Facebook, Twitter and, oddly enough, Amazon“ (The Observer, 23.09.2012).

Beobachter\*innen kritisierten nicht die Existenz privater Plattformregeln an sich, sondern deren interpretative Durchsetzung. Die folgenreiche Entscheidung bestand im Fall des Videos ‚Innocence of the Muslims‘ darin, dass das Video in einigen Ländern entfernt wurde, obwohl es eigentlich nicht gegen die Nutzungsbedingungen verstieß. Eine solche selektive Sperrung, so wurde damals befürchtet, sei ein gefährlicher Abhang Richtung Zensur – „a slippery slope“. „If they do this once, they’ll be expected to do it again in the future“ (Atlantic.com, 14.09.2012).

Google (YouTube) begründete die ‚unübliche‘ Entscheidung damit, dass diese als Reaktion auf die gewaltvollen Proteste und Morde sowie im Kontext dieser ‚außergewöhnlichen‘ Umstände getroffen worden sei.

„Google said [...] that it decided to block the video in response to violence that killed the four American diplomatic personnel in Libya. The company said its decision was unusual, made because of the exceptional circumstances. Its policy is to remove content only if it is hate speech, violating its terms of service, or if it is responding to valid court orders or government requests. And it said it had determined that under its own guidelines, the video was not hate speech“ (International Herald Tribune, 15.09.2012).

Die Reaktion von Google (YouTube) in diesem Fall verdeutlicht aber auch, dass solche Entscheidungen nicht mehr und nicht immer mit einer gewissen Absolutheit getroffen werden. Inhalte unterscheiden sich grundlegend voneinander, und so differieren auch die Grenzen, die gezogen werden müssten. Ein Sprecher von Google wird in diesem Zusammenhang mit folgender Stellungnahme zitiert:

„We recognize that there are limits. In some areas it’s obvious where to draw the line. For example, we have an all-product ban on child pornography. But in other areas, like extremism, it gets complicated because our products are available in

numerous countries with widely varying laws and cultures“ (Atlantic.com, 14.09.2012).

In den letzten Jahren des erhobenen Zeitraums verstetigte sich die Berichterstattung über die Rolle von YouTube und anderen Plattformen im Kampf der USA gegen den Terror. So wurde zunächst die Verwendung der Plattform durch die Terrororganisation Al-Kaida thematisiert und ab 2014 durch den sogenannten Islamischen Staat (ISIS). Dabei spielt die Tatsache eine Rolle, dass die Nutzung von YouTube und anderen Plattformen für terroristische Propaganda ein grundsätzliches Problem für die öffentliche Sicherheit darstellt. Umso intensiver beschäftigten sich Regierungen und staatliche Verantwortliche nun mit den Plattformen. Die Diskussion über terroristische Inhalte, darunter Darstellungen von Enthauptungen und der Aufruf zu Terror und Gewalt, etablierte in den Jahren ab 2014 einen eigenen Subdiskurs, der nicht folgenlos blieb.

Im Frühjahr 2016 waren YouTube und andere Plattformen essenzielle Bestandteile der US-amerikanischen Strategie, mit Gegenpropaganda gegen Terroristen vorzugehen. Das bekannte Video ‚Welcome to ISIS Land‘ wurde auf YouTube veröffentlicht und war eines der sogenannten Counter-messaging Videos, die vom U.S. State Department produziert wurden. YouTube und Co. wurden zu den ‚Cyberweapons‘ im Kampf gegen ISIS, titelte die New York Times, mit der neuen Aufgabenstellung „to disrupt the use of social media for recruiting“ (NYTimes.com, 25.04.2016).

Die Koordination zwischen Regierungsverantwortlichen und Technologieunternehmen war auch in Ländern außerhalb der USA außerordentlich eng und lässt sich in der englischsprachigen Berichterstattung der Medien nachvollziehen. Die Ziele waren aus Sicht der Regierungen klar: Die Rekrutierung weiterer Mitglieder, etwa über Propagandavideos, sollte unterbunden werden, und zwar schneller und proaktiver, als es sonst übliche Praxis war. Im Jahr 2014 wurde ein hoher Vertreter der britischen Regierung folgendermaßen zitiert:

„We want all the firms to raise their performance to that of the best. Specifically, we want to see terrorist material taken down much faster. At the moment there are big variations between companies. We want to work with firms so they become more proactive in dealing with extremists who use the internet and social media to peddle their poisonous ideology. The onus is currently on the police or public to identify material and refer it to the companies. The balance needs to change so the companies take more direct responsibility“ (sundaytimes.co.uk, 26.10.2014).

Viele Plattformen beugten sich dem öffentlichen und dem im Hintergrund ausgeübten politischen Druck. Zu beobachten war, dass die Gemeinschaftsrichtlinien um das Verbot von Darstellungen terroristischer Aktivitäten und Organisationen (Facebook, Twitter) ergänzt wurden. Facebook, YouTube und Twitter wurden effizienter, wenn es darum ging, terroristische Propaganda aufzuspüren und zu entfernen. Diese können sie fortan ohne Gerichtsbeschluss entfernen, da die Beiträge eine Verletzung der Nutzungsbedingungen der Plattformen darstellen. Die Anpassung der Nutzungsbedingungen ist insofern ein Mittel, mit dem die Plattformen proaktiver gegen solche Inhalte vorgehen können.

#### ***4. Die drei kleinen Plattformen im Fokus der Medien***

Die Erhebung der Daten brachte bereits den enormen Unterschied in der medialen Berichterstattung zwischen den drei reichweitenstarken digitalen Plattformen und den drei kleineren, die hier untersucht wurden, zutage. Flickr, die älteste der drei Plattformen, Tumblr, 2013 von Yahoo gekauft, und Pinterest sind allesamt auf Bildmaterial und vornehmlich Fotos spezialisierte Angebote. In dieser Nische für Nutzerinhalte haben sie nie auch nur annähernd die Reichweiten von Facebook, Twitter oder YouTube erreicht. Die eher geringe Nutzerreichweite schlägt sich auch in der geringeren medialen Aufmerksamkeit nieder, die den kleinen Plattformen zuteilwird. In dem konstruierten Korpus zu den Regeln von Plattformen finden sich nur wenige Dokumente, die einen Bezug zu den kleinen Plattformen herstellen. Zusammengekommen beziehen sich nur 282 von 3.444 Dokumenten des Gesamtkorpus auf die Regeln und Richtlinien von Flickr, Tumblr und Pinterest.

Anders als bei den drei großen Plattformen ließ die geringe Materialbasis keine kontinuierliche Analyse über einen längeren Zeitraum zu. Gleichwohl wurden diese Dokumente vor allem hinsichtlich ihrer thematischen Schwerpunkte und bezüglich möglicher alternativer Diskurse fern des Mainstreams untersucht. Dabei ergab sich ein interessantes Bild, das ein Licht auf ganz spezielle Aspekte einer Governance der Plattformen wirft.

**Flickr's** Community-Guidelines blieben, wie gezeigt, im Vergleich zu denen anderer Plattformen sehr stabil. Es wurden nur wenige Kategorien hinzugefügt; Beschreibungen änderten sich nur leicht im Wortlaut. Keines der Dokumente des erhobenen Mediendiskurses verweist auf einen größeren Diskursstrang, bei dem kontrovers über diese Richt-



linien diskutiert wurde. Medial bleibt es häufig bei Themen zur richtigen Verwendungs- und Nutzungsweise der Plattform. Wie beinahe profan die Diskussionen hier im Vergleich zu den größeren Plattformen verlaufen, zeigt ein frühes Beispiel einer Nutzerbeschwerde: Das Flickr-Konto eines Nutzers wurde plötzlich deaktiviert, nachdem dieser kritische Posts über Präsident Obama veröffentlicht hatte. Die Lösung, so berichtete der Nutzer in einem Medium, war: „The representative offered me a \$24.99 gift card for a new ‚pro‘ account but told me my precious photos and the hard work that I put in over the past year were irretrievable, he said.“ (New York Post, 10.06.2009) Damit rückte das Thema auch aus dem Blickfeld der Medien. Flickr wird häufig auch nur im Zusammenhang mit anderen Plattformen und deren Aktivitäten erwähnt. In wenigen Fällen boten Flickrs Richtlinien und Verfahren einen Anlass für internationale Berichterstattung: Ein Beispiel ist Flickrs Entscheidung, Nutzer\*innen mit indischen IP-Adressen standardmäßig auf die ‚sichere‘ Suche einzuschränken, wodurch die Suche nach pornografischen Inhalten blockiert wird (PluGGd.in, 19.12.2009). Diese Art der technischen Filterung – das sogenannte Geo-Blocking – ist heute weit verbreitet, um die Nutzungsbedingungen lokal anpassen und durchsetzen zu können, meist entsprechend den geltenden lokalen Gesetzen. Öffentliche Kritik gab es im März 2011, als Flickr die Fotos eines ägyptischen Bloggers und Menschenrechtsaktivisten entfernte. Der Fall veranschaulicht die Herausforderungen, die entstehen, wenn die geltenden Nutzungsbedingungen mit den neuen Möglichkeiten, die sich etwa für Aktivist\*innen ergeben, in Einklang gebracht werden müssen. Auch bei Flickr folgten daraufhin interne Diskussionen über die eigene Rolle und die Folgen, wenn die Plattform von einer neutralen Position abweicht: „One challenge is whether a company should maintain its commitment to remain neutral about content, even when politicized content could offend users or even put people in danger. ‚Does a company take responsibility for the content?‘“ (The New York Times, 28.03.2011) Das Thema Eigentumsrechte fand schließlich insbesondere im Zusammenhang mit Flickr als eine Plattform mit Schwerpunkt auf Fotografien oft Erwähnung in der Berichterstattung. Wiederholt galt es für Flickr, öffentlich klarzustellen, dass alle Rechte bei den Nutzer\*innen verbleiben.

**Tumblrs** plattformspezifische Herausforderungen bezüglich der Inhalte betreffen zusammengefasst Darstellungen von Selbstverletzungen der Nutzer\*innen. Im Jahr 2012 gab es mehrere Berichte, die Tumblrs Ankündigung aufgriffen, eine neue Richtlinie dafür

einzuführen. Diese sollte ‚Self-harm Blogs‘ verbieten, die Anorexie, Bulimie und Selbstverstümmelung und später auch Trends wie ‚Thinspiration‘, also die Bewunderung möglichst dünner Körper, fördern. In einem Pressebericht äußert sich Tumblr zu dem Dilemma, das sich darin äußerte: „The question for us has been whether it’s better to (a) prohibit them, as a statement against the very ideas of self-harm that they are advancing, or (b) permit them to stay up, accompanied by a public service warning that directs readers to helplines run by organizations like the National Eating Disorders Association.“ (Guardian Unlimited, 23.02.2012) Dieser Schritt wurde in den Medien positiv aufgenommen, da er aus einer internen Entscheidung resultierte und nicht erst von außen, durch öffentlichen Druck erzeugt werden musste.

Ein zweites Thema, das immer wieder zur Sprache kommt, ist Tumblrs großzügiger Umgang mit pornografischen Inhalten. Anders als andere Plattformen verfuhr Tumblr nach dem Motto „almost anything goes, including what some people would consider porn“ (USA Today, 20.05.2013). Nachdem der Konzern Yahoo die Plattform Tumblr 2013 gekauft hatte, hatte er sich zunächst gegen sogenannte NSFW-Inhalte (not-safe-for-work) gewehrt, diese Gegenwehr dann aber teilweise aufgegeben. Es gab Beschwerden, Tumblr würde solche Inhalte seit der Übernahme automatisiert löschen, was Tumblr aber bestritt. Im Jahr 2015, so wurde berichtet, drängte Yahoo einige Blogger\*innen dazu, ihre Blogs als ‚NSFW‘ zu klassifizieren, sodass sie in bestimmten Sucheinstellungen nicht zu sehen sind.

**Pinterest** ist wahrscheinlich die in der Berichterstattung am wenigsten kritisierte und die am wenigsten politische Plattform. Pinterests Fokus liegt auf dem Hochladen von Bildern, vornehmlich aus dem privaten, häuslichen Bereich. Die Berichterstattung begleitete anfangs den schnellen Aufstieg der Plattform, die Einführung von Features sowie die Möglichkeiten zur Vermarktung und damit die schnelle Kommerzialisierung. Diese schlug sich auch in einer Anpassung der Richtlinien nieder, als beispielsweise nicht konforme Werbung, also nicht autorisierte Wettbewerbs- oder Werbeaktionen, verboten wurden oder die Abbildung von Markennamen in den Promotion Guidelines geregelt wurde. Die Berichterstattung zu Pinterest beleuchtete die Regeln anfangs häufig nur als Social-Media-Marketing und erläuterte, wie ein eigenes Geschäft auf Pinterest vermarktet werden konnte. Doch auch einige wenige politische Themen wurden in den Medien aufgegriffen. So wurde beispielsweise das Konto eines republikanischen Politi-

kers gesperrt, weil er sich als Person Hillary Clinton ausgab, ohne diese Nachahmung als solche zu kennzeichnen. Während Parodien erlaubt sind, verbietet Pinterest, wie viele andere Plattformen auch, die Nachahmung beziehungsweise Imitation von Personen. Während andere Plattformen allerdings ihre Richtlinien bezüglich pornografischer Inhalte mit der Zeit eher strikter handhabten, reagierte Pinterest 2013 auf Beschwerden von Künstler\*innen und Fotograf\*innen über zu strenge Regeln für Nacktheit mit toleranteren Regeln. „The diverging approaches show how social media networks are increasingly having to walk a tight path on reflecting the social trends and interests of their users, while policing them at the same time“ (Financial Times, 29.05.2013).

## **2.2 Plattformregeln im Diskurs zu den Bedingungen von Meinungsfreiheit im Internet**

In den Storylines wurde zuvor immer wieder deutlich: Die reflektierten Sachverhalte und Ereignisse wurden im Kern wiederkehrend auf eine Kontroverse um die Meinungsfreiheit im Internet zurückgeführt. Dieser Diskurs zeigte sich als eine anhaltende und alle Themenbereiche durchdringende Metadiskussion. Dabei wurden die Rolle der Plattformen, deren Handeln oder deren Untätigkeit je nach Kontext und konkreter Situation unterschiedlich als fördernd oder beschränkend bewertet. Die Plattformen selbst inszenierten und positionierten sich in diesem Diskurs klar. Doch während der Schutz und der Erhalt der Meinungsfreiheit im untersuchten Diskurs weitestgehend Konsens sind, sind es die Fragen der Verantwortlichkeiten bei der Regelung grenzüberschreitender Kommunikation, die in den zu beobachtenden Aushandlungsprozessen anhaltend kontrovers diskutiert werden.

Der Diskurs zum Thema Meinungsfreiheit und Verantwortung für die Regelung grenzüberschreitender Kommunikation konnte plattformübergreifend und über den gesamten Untersuchungszeitraum anhaltend rekonstruiert werden. So ist es nun möglich, diskursive Verschiebungen hinsichtlich der Rolle und Verantwortung der Plattformen aufzuzeigen. Diese werden im Folgenden anhand fünf diskursiver Themenfelder dargestellt, die aus den erhobenen Diskursen zu den Plattformen Facebook, YouTube und Twitter rekonstruiert und gebündelt wurden. Sie offenbaren zugleich die wesentlichen Dilemmata und ungelösten Kontroversen einer Governance der Nutzerkommunikation durch die Plattformen. Die Reihenfolge der Darstellung der Themen indiziert zeitliche Differenzen und damit diskursive Verschiebungen im untersuchten Diskurs.

### ***Thema 1: Positionierung als neutrale Plattformen im Dienste der Meinungsfreiheit***

<b>Subcode 1:</b> [Maintaining neutral platforms as champions of free speech]	
<b>2007</b>	A spokeswoman for Google said images of “graphic violence” were barred from YouTube but denied it was the company’s responsibility to police the site and remove footage glorifying gangs.
<b>2009</b>	Facebook maintains that it’s a neutral platform for people to connect, communicate and share aspects of their lives.
<b>2010</b>	Twitter is in a particularly delicate situation because its founders have celebrated their service’s role in political protest and free speech. They have not been shy about trying to capitalize on the good will engendered by playing that role.
<b>2011</b>	Twitter has in the past been seen as a champion of freedom of speech, aiding protesters against repressive regimes in Egypt and Iran.
<b>2011</b>	Facebook and other companies, trying to maintain a neutral position, have been relying on their existing terms of service to manage the conflicts that arise.
<b>2012</b>	“Generally, we remain neutral as to the content because our general council and CEO like to say that we are the free speech wing of the free speech party.” [Twitter]
<b>2012</b>	By positioning themselves as open platforms and, at least in the United States, not responsible for what people post on their services, Internet media companies have tried to avoid many of the knotty issues old-media editors and their lawyers deal with every day.
<b>2012</b>	YouTube is in a tough spot here. It certainly doesn’t want to play any part, even an indirect one, in fueling violence that has already resulted in four American deaths. But censoring the video also cuts against Google’s stated ideology, which has a “bias in favor of free expression – not just because it’s a key tenet of free societies, but also because more information generally means more choice, more power, more economic opportunity and more freedom for people.”

„Champion of freedom of speech“, „maintain a neutral position“, „[not] the company’s responsibility“: In diesen Ausschnitten aus der Medienberichterstattung zu YouTube, Twitter und Facebook zeichnen sich die Konturen der diskursiven Arbeit der Plattformen im öffentlichen Diskurs ab. Plattformen präsentierten und positionierten sich in den ersten Jahren ihres Bestehens erfolgreich – zu dieser Zeit wurden sie auch kaum kritisiert – als neutrale Plattformen. Sie arbeiteten dafür die Erwartung heraus, dass ihr Nichteingreifen in die Kommunikation der Nutzer\*innen ein Garant für deren Meinungsfreiheit darstelle. Wie insbesondere im letzten Zitat, das sich auf YouTube bezieht, deutlich wird, verbirgt sich hinter dieser diskursiven Positionierung das anfänglich idealistische und ideologische Selbstverständnis von Plattformen: das Bestreben, einen Ort der Meinungsfreiheit für alle zu schaffen, an dem eine möglichst ungehinderte Kommunikation möglich ist. Dahinter steht auch eine strategische Absicht, denn der Austausch von mehr Informationen durch Nutzer\*innen bedeutet auch mehr Interaktion auf der Plattform und größere wirtschaftliche Möglichkeiten. In ihrer Rolle als neutrale Plattform für

ungehinderte Kommunikation präsentierten sich die Plattformen gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen – den Nutzer\*innen, der Werbewirtschaft und Politik –, und zwar mit dem Ziel, für das eigene Handeln Akzeptanz zu schaffen und mögliche Widersprüche zu eigenen Interessen zu mildern.

Die Untersuchung zeigt ebenfalls, dass sich die Plattformen schon früh der ökonomischen Rationalität ihrer Geschäftsmodelle stellen mussten und sich gegenüber Werbekund\*innen strategisch präsentierten. Dieser ökonomische Imperativ wirkte auch auf die Verfahren der Content-Moderation.

### ***Thema 2: Der frühe ökonomische Imperativ für die Moderation von Nutzerinhalten***

<b>Subcode 2:</b> [The business imperative and rationale for content moderation]	
<b>2007</b>	The blocking feature, which is likely to be offered to advertisers internationally at a later date, will attempt to address marketers' concerns about the unpredictable and relatively uncensored nature of some of the fast-growing site's content.
<b>2008</b>	The idea that the user is sovereign has transformed the meaning of free speech. [...] But Google is not just a neutral platform for sovereign users; it is also a company in the advertising and media business.
<b>2008</b>	The clashes have implications for YouTube's growth abroad, potentially forcing the company to choose between bending to censorship and losing business opportunities.
<b>2008</b>	[...] [W]e have come to treat Google and its affiliates, especially YouTube, as though they were essential public utilities, even though they're private property, just like the mall. And Google is going to allow as much (or as little) free speech as is optimal for its business model.
<b>2012</b>	The Alcohol Advertising Review Board last week found the Facebook pages of brands VB and Smirnoff were marketing material and not a form of social interaction. While the content was not found to have breached relevant codes, the decision has sent a warning shot for all media-savvy businesses. There may be a need to control content to avoid contravening advertising codes while avoiding the wrath of users who abhor any form of censorship. The answer may lie in a strict, highly visible content policy declaring no racist, sexist or offensive material will remain posted on the site.
<b>2013</b>	The case shows how challenging it is for Silicon Valley companies to champion the free speech rights of users while complying with the laws of countries where they do business.

Anhand der obigen Zitate aus der Berichterstattung der Jahre 2007 bis 2013 wird deutlich, dass eine komplett uneingeschränkte Kommunikation der Nutzer\*innen den Interessen der Werbekund\*innen, die im Umfeld unerwünschter Inhalte Anzeigen schalten, entgegenstand. Plattformen stehen damit vor einem Dilemma: Sie sind auf Inhalte und Nutzerbindung angewiesen, um wachsen zu können, müssen aber Wege finden, Werbung zu verkaufen und Geschäftspartner\*innen zufriedenzustellen. Die obigen Zitate verweisen auf Fälle, in denen Werbepartner\*innen Anzeigen zurücknahmen, da diese im Umfeld von rassistischen und politisch extremistischen Nutzerinhalten erschienen wa-

ren. Für die Plattformen stand damit fest: Wollen sie das werbefinanzierte Geschäftsmodell erhalten und optimieren, müssen Nutzerinhalte von niedriger Qualität im Interesse der Werbekund\*innen entfernt werden. Dies machte eine Content-Moderation notwendig.

Stellt man Thema 1 und Thema 2 gegenüber, so offenbart sich das inhärente Paradox von Plattformen als offene Netzwerke für nutzergenerierte Inhalte. Je offener sich die Plattform dahingehend präsentiert, desto mehr Kontrolle ist an den ‚Rändern‘ der Nutzerkommunikation nötig. Während die Mehrheit der Nutzerinhalte auf Plattformen gewünscht ist und ohne Beanstandungen verbreitet werden kann, wurde es mit zunehmendem Wachstum der Plattformen nötig, die anstößigen Fälle von Nutzerkommunikation zu erkennen und zu bearbeiten. Somit begannen Plattformen, sukzessive die Grenze zwischen der erwünschten und der unerwünschten Kommunikation zu definieren.

### ***Thema 3: Inhaltsmoderation als komplexe und schwierige Abwägungsentscheidung***

<b>Subcode 3:</b> [Content moderation, a balancing act platforms are struggling with]	
<b>2010</b>	Critics claim YouTube has been timid in dealing with Islamist propaganda but the website says it is doing all it can to balance public safety against freedom of speech.
<b>2011</b>	The affair highlighted how Facebook is increasingly involved in charged political conflicts, balancing between protecting freedom of expression and defending against hate speech.
<b>2012</b>	Twitter blocks neo-Nazi feed in Germany; Company cites balance of law and free speech, but some see dangers
<b>2012</b>	Google's response to the crisis highlighted the struggle faced by the company, and others like it, to balance free speech with legal and ethical concerns in an age when social media can impact world events.
<b>2013</b>	The flip flop came as Facebook aimed to balance the diverse sensitivities of its billion-plus members with a desire to be a platform for free speech and real-world news stories.
<b>2013</b>	Freedom of expression or duty to protect? How does Facebook navigate between its desired position as a platform for people to express themselves freely and its perceived responsibility to protect users from inappropriate, disturbing or offensive material?
<b>2013</b>	The world's biggest social network said it seeks to avoid censorship and its policy notes that "graphic imagery is a regular component of current events, but must balance the needs of a diverse community."
<b>2014</b>	Online social networks face the challenge of balancing free speech, worthy news events, and the desire not to be used as tools by extremist groups bent on violence and hate.
<b>2015</b>	But tech firms have also had to balance the blocking of inflammatory ISIS rhetoric against free speech and research concerns.
<b>2015</b>	The moves come with Twitter, Facebook, Instagram and other social media struggling with defining acceptable content and freedom of expression, and with these services increasingly linked to radical extremism and violence.

<b>2015</b>	The site must also balance free speech concerns with the urgency of Germany's refugee crisis.
<b>2016</b>	The accounts frozen since mid-2015 were targeted "for threatening or promoting terrorist acts," said Twitter, which is under pressure from governments to act but faces a delicate balancing act and is keen not to be seen to be effectively censoring free speech.
<b>2016</b>	Mr. Zuckerberg acknowledged that Facebook was still finding the right balance between protecting user safety and free speech.
<b>2016</b>	Facebook has often struggled with censorship.

Die Moderation der Nutzerinhalte schien nach den untersuchten Medienberichten zunehmend notwendig zu sein, zugleich war sie für die Plattformen aber auch ein schwieriger und komplexer Balanceakt. Die obigen Zitate unter Thema 3 geben einen Einblick in die schwierigen Abwägungsentscheidungen, die Plattformen dabei zu treffen haben. Bei den entsprechenden Entscheidungen muss zwischen der Meinungsfreiheit auf der einen Seite und diversen anderen möglichen Erwägungen, je nach Kontext der Situation und des Falls, abgewogen werden. Die angeführten Zitate nennen dahingehend etwa den Schutz von Nutzer\*innen vor grausamen, gewalttätigen, hasserfüllten oder belästigenden Inhalten, die Sicherheit einer breiten Öffentlichkeit vor Extremismus und Terrorismus und die Abwägung des Rechts auf Meinungsfreiheit gegen lokale und nationale Gesetze. Bei jeder dieser rechtlichen, ethischen oder moralischen Abwägungsentscheidungen beantworten Plattformen die Frage, ob sie die Verantwortlichkeit für die Inhalte allein den Nutzer\*innen und der Community überlassen oder ob sie Verantwortung dafür übernehmen, was auf ihrer Seite veröffentlicht wird, und infolgedessen aktiv werden.

#### ***Thema 4: Kritik an inkonsistenter und willkürlicher Durchsetzung der Plattformregeln***

<b>Subcode 4:</b> [Criticism: inconsistent enforcement ; arbitrary decisions ; no appeal process]	
<b>2012</b>	[...] [I]f your post was wrongly deleted for any reason, there is no way to appeal. Facebook don't notify you before deleting a comment and they don't tell you why after they have.
<b>2013</b>	Quite apart from the extraordinary inconsistencies in their stance on what is and is not allowed — the dizzying topsy-turviness of their moral position — it is ludicrous to cite freedom of speech as an excuse to provide publicity for terror groups who hack innocent victims to death.
<b>2014</b>	The issue has provoked anger among free speech campaigners, who accuse censors of overstepping the law in arbitrarily removing content from the internet.

<b>2016</b>	While Facebook officials champion freedom of expression routinely, arguing that free flow of information and ideas is as important as free flow of commerce and data, dig deeper into the way Facebook manages its community standards, and the way it removes websites, posts, pages and material from its site remains arbitrary.
<b>2016</b>	This blatant falsehood — which some would argue borders on incitement to hatred — has been deemed “not in violation of community standards”. The problem isn’t that these rules exist, it is that they are inconsistently applied with no way of appealing to a real person.
<b>2016</b>	The company struggles to enforce its rules consistently, and rarely comments on its reasoning behind the suspension of individual accounts, rendering much of the process opaque. That inconsistency has frustrated those who have pushed Twitter to do more about rampant harassment and abuse on the platform — as well as those who have been suspended under the site’s rules banning it.
<b>2016</b>	It’s chilling. It’s arbitrary censorship... Do I have to be careful about what I say about Trump now?

Wenngleich ein neues Bewusstsein dafür entstand, dass Plattformen diese Abwägungsentscheidungen ständig treffen, wurde zunehmend Kritik an der Durchsetzung laut. Unter dem Thema 4 werden Beispiele solcher kritischen Stimmen dargestellt. Es ging hierbei kaum mehr um die grundsätzliche Legitimität der Content-Moderation und der institutionellen Regeln, auf denen sie beruht, sondern um die Praktiken und Verfahren der Durchsetzung. Das oben angeführte Zitat fasst dies zusammen: „The problem isn’t that these rules exist, it is that they are inconsistently applied with no way of appealing to a real person“ (Independent Online, 31.03.2016). Inkonsistenzen in den Entscheidungen, die Intransparenz der Verfahren und die beschränkten Möglichkeiten der Betroffenen, gegen die jeweilige Entscheidung vorzugehen, sind die Hauptkritikpunkte, die in der Berichterstattung angesprochen werden. Die Content-Moderation der Plattformen beinhaltet eine ständige Interpretations- und Abwägungsentscheidung zwischen fragmentierten Normen und Rechten, diffusen Werten Einzelner und einflussreichen Interessen anderer. Die Kritik an diesen Entscheidungen lässt jedoch offen, wer in diesen unzähligen Fällen entscheiden soll, ob es sich um angemessene oder nicht angemessene Inhalte handelt. Dies offenbart ein weiteres Dilemma.

### ***Thema 5: Plattformen und ihre Verantwortung als ‚Schiedsrichter‘ in globaler Meinungsfreiheit***

<b>Subcode 5:</b> [Platforms’ role and responsibility as arbiters of free speech]	
<b>2012</b>	Facebook act like judge, jury and executioner.
<b>2012</b>	Legal experts and civil libertarians [...] said the controversy highlighted how Internet companies, most based in the United States, have become global arbiters of free speech, weighing complex issues that traditionally are the province of courts, judges and, occasionally, international treaties.



<b>2012</b>	Google, YouTube, Facebook, Twitter now play this adjudicatory role on free speech.
<b>2013</b>	[...] [S]ocial media networks are the new arbiter of what is offensive and what is free speech.
<b>2014</b>	Free speech is crucial, of course. [...] [S]ocial media companies are often reluctant to be arbiters of appropriate speech and to make judgment calls on what constitutes harassment — though they do make hard decisions on other sensitive issues.
<b>2016</b>	With great power comes great responsibility. [...] Consumers are increasingly sourcing news primarily from Facebook and the company is no longer a passive aggregator and disseminator of news.
<b>2016</b>	Take, for example, Facebook. As a public company, it is responsible primarily to its shareholders. Users are, in a sense, an afterthought; more a product than a customer. The company has created its own set of “community standards” that are intended to be globally applicable. The result is censorious [...].
<b>2016</b>	No one disputes the duty of social networks to monitor the villains and the victimisers. Yet they act according to a double standard, rejecting the legal responsibilities of a true publisher whenever it suits them, then playing the censor to polish their respectable credentials.
<b>2016</b>	[...] the company said that it has been struggling with finding a path between bearing responsibility for their platforms and avoiding becoming the arbiter of what constitutes free speech.

Heutzutage nimmt die Öffentlichkeit die Rolle von Plattformen sehr viel stärker als die eines\*einer Schiedsrichter\*in wahr, der\*die entscheidet, welche Inhalte akzeptabel sind und welche nicht. Dies bedeutet, dass Plattformen komplexe Fragen globaler Meinungsäußerung und Informationsverbreitung als inhärenten Teil ihrer Geschäftstätigkeit abzuwägen haben. Damit übernehmen sie Aufgaben, die traditionell in der Zuständigkeit von Gerichten, Richter\*innen und internationalen Verträgen liegen. Sie fungieren, wie oben beschrieben, als Richter\*innen, Jury und Henker\*innen in einem. Ohne öffentlich die Rolle des\*der Schiedsrichter\*in spielen zu wollen, interpretieren Plattformen ständig bestehendes Recht und institutionalisierte eigene Normen, Regeln und Mechanismen in Form globaler Gemeinschaftsrichtlinien und Verfahren der Inhaltsmoderation. In praktischer Hinsicht füllen sie die Rolle des\*der Schiedsrichter\*in also aus. Daher stellt sich auch hier die bislang unbeantwortete Frage, welche Aufgabe die Plattformen für die Vermittlung und Regelung gesellschaftlicher Online-Kommunikation wahrnehmen. Und weiter: Welche Verpflichtungen *sollen* sie haben und welche *wollen* sie haben? Bisher wurde deutlich, dass sie die Aufgaben eines\*einer Schiedsrichter\*in nicht übernehmen wollen und daher eher zögernd auf die Forderung nach einer tiefgreifenderen und stärker proaktiven Moderation reagieren.

## 2.3 Zusammenfassung

Die empirische Diskursanalyse erweist sich als instruktiv, wenn es darum geht, die Herausbildungsprozesse sowie den Wandel institutioneller Regeln einer Governance durch Plattformen zu kontextualisieren. Der hier untersuchte Mediendiskurs ist relativ offen und integriert Spezialdiskurse, wie etwa aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik, nutzt dafür aber allgemein verständliche Deutungs- und Begründungsweisen eines Alltagsdiskurses. Der Mediendiskurs rekonstruiert gesellschaftliche Relevanz und offenbart insofern die öffentliche Wahrnehmung des Wandels und die anhaltende Aushandlung der Plattformregeln. Vor allem anhand der diskursiven Storylines lassen sich die gesellschaftlichen Auseinandersetzungen nachvollziehen. Die zuvor dargestellten Storylines zu Hassrede auf Facebook, Twitters Umgang mit missbräuchlichem Verhalten und zur Veröffentlichung von gewaltvollem Material auf YouTube stellen dabei jeweils eigene spezifische Problemzusammenhänge dar. Diese rufen wiederum jeweils unterschiedliche diskursive Akteur\*innen auf den Plan, die sich an der Aushandlung beteiligen und eigene Problemdefinitionen und akzeptable Lösungen verhandeln. Dabei wird klar, dass es bei problematischer Kommunikation keine einheitliche Lösung geben wird. Im Gegenteil – in diesen Problemzusammenhängen für die Kategorien problematischer Kommunikation werden ganz unterschiedliche Lösungen diskutiert. Mit Videos, die terroristische Propaganda enthalten, muss anders umgegangen werden als mit diskriminierenden Aussagen gegenüber Frauen, die in Witzen versteckt sind. Es bedurfte also einer ständigen Anpassung der Content-Moderation, der Regeln und Verfahren. Aus den in den Medien berichteten Ereignissen und Sachverhalten lassen sich Rückschlüsse auf Veränderungen der Plattformregeln ziehen. In Kombination mit der Dokumentenanalyse zum eigentlichen Wandel der Regeln lassen sich Änderungen an diesen zeitlich mit den Ereignissen verknüpfen.

Damit kann prinzipiell kein direkter Einfluss des Diskurses auf die Änderung einer Regel unterstellt werden. Das Forschungsdesign eignet sich nicht dafür, Kausalitäten zu prüfen, sondern kann diskursiven und institutionellen Wandel lediglich zeitlich plausibilisieren. Die diskursive Interaktion zwischen den Akteur\*innen deutet daher zunächst nur auf die Vielzahl der beteiligten Akteur\*innen hin; die Aushandlung kann in ihrem Ergebnis nicht vorhergesehen werden. Die berichteten Sachverhalte und Ereignisse kumulieren manchmal erst längerfristig in Änderungen der Regeln, wie beispielsweise im

Fall der Hassrede-Regelungen von Facebook. Manchmal werden ein Umdenken und Anpassungen der Prozesse durch ein einziges Video ausgelöst, wie im Fall von YouTube.

Es erwies sich besonders bezüglich der drei großen Plattformen als gewinnbringend, institutionelle Veränderungsprozesse im Diskurs nachvollziehen zu können. Die drei kleineren hier untersuchten Plattformen Flickr, Tumblr und Pinterest produzieren zwar auch medienöffentliche Diskussionen, diese sind aber längst nicht so reich an Themen und Verflechtungen mit Akteur\*innen wie diejenigen um Twitter, Facebook und YouTube. Der Diskurs zu einer Governance von Plattformen wird maßgeblich von den drei großen Plattformen und ihrem Handeln oder Nichthandeln geprägt.

So sind es auch diese Plattformen, die überwiegend mit den Fragen und Problemen der Regelung globaler Meinungsfreiheit in einen diskursiven Zusammenhang gebracht werden. Alle Storylines – ob nun zu Hassrede, Gewaltvideos oder Belästigungen und Bedrohungen – haben die Frage aufgeworfen, wie die Meinungsfreiheit garantiert werden kann, wenn Plattformen gleichzeitig gegen problematische Inhalte vorgehen. Die Regeln der Plattformen und die damit verbundenen Moderationspraktiken wurden über den untersuchten Zeitraum unter dem Aspekt der Meinungsfreiheit diskutiert. Dieser Metadiskurs offenbart die grundlegenden Dilemmata einer privaten Governance grenzüberschreitender Kommunikation. Je offener die Plattformen ihre Nutzerbasis gestalten, desto mehr Kontrolle wird an den Stellen erforderlich, wo zwischen erwünschten und unerwünschten Inhalten differenziert werden muss. Plattformen sind darauf angewiesen, ein hohes Maß an Nutzerinteraktion und Nutzerbindung zu erreichen, um Einnahmen zu erzielen. Greifen sie jedoch zu stark in die Kommunikation ein, besteht die Gefahr, dass jene Nutzerinteraktion verloren geht. Positionieren sich Plattformen als neutrale Vermittler\*innen jeglicher Kommunikation, resultiert daraus die Gefahr, dass kommerzielle Partner\*innen und Nutzer\*innen die Plattform verlassen. Wer kann also am besten beurteilen, welche Inhalte noch angemessen sind und welche besser entfernt werden sollten? Und so bleibt die Frage, welche Verantwortlichkeiten Plattformen haben und wahrnehmen sollen, weiterhin ungeklärt. Während die Plattformen nach wie vor in der Öffentlichkeit eher Zurückhaltung zeigen, wenn es darum geht, problematische Nutzerinhalte aktiver zu moderieren, haben sie im Grunde jedoch genau die Mechanismen entwickelt, mit denen sie diese Abwägungsentscheidungen nonstop und in unzähligen Fällen treffen können. Während Plattformen in den ersten Jahren die Regeln und Kategorien problematischer Inhalte definierten und konkretisierten, gingen sie in den

letzten Jahren dazu über, die Prozesse der Plattform-Governance auszuarbeiten und öffentlich zu erklären, wie Entscheidungen getroffen und umgesetzt werden. Im Diskurs um die Bedingungen für die Gewährleistung der Meinungsfreiheit im Internet verfestigte sich damit die Rolle der Plattformen als Schiedsrichter\*innen.

# VI Verdichtung: Regeln, Programme und Leitbilder einer Plattform- Governance

In diesem Kapitel treffen die theoretische Fundierung, die methodische Umsetzung und die Ergebnisse der Untersuchung aufeinander. Alle Befunde werden nun zusammengeführt und notwendigerweise hinsichtlich der beiden zentralen Fragestellungen verdichtet: Welche institutionellen Merkmale einer Governance der Plattformen lassen sich bestimmen, und wie können die Genese sowie der Wandel dieser Governance als institutionelle Herausbildungsprozesse in Diskursen rekonstruiert werden?

Am Beginn der Arbeit stand die Aufgabe, den Governance-Begriff im Kontext des Forschungszusammenhangs zu präzisieren und die Forschungsfragen durch geeignete empirische Methoden umzusetzen. Hierbei konnte an die institutionalistischen Ansätze der Media-Governance-Forschung angeschlossen werden, in deren neuesten Arbeiten für eine Wiederbelebung dieser Perspektive im Zusammenhang mit der Neuinstitutionalisierung einer Governance von Plattformen plädiert wird. Im Kern sind es (1) die Mechanismen der privaten Ordnungsbildung und einer Regelsetzung durch die Institution des Vertrags sowie (2) die Transnationalität der Durchsetzung und des Geltungsbereiches dieser Regeln, mit denen zwei neue institutionelle Merkmale einer Kommunikationsordnung beschrieben werden. Die Herausbildung dieser Merkmale sowie der Wandel institutioneller Regeln lassen sich kommunikationstheoretisch über diskursorientierte Ansätze des Institutionalismus erarbeiten. Von diesen wurden auch die hier geleisteten empirischen Arbeiten geleitet, die in einer Kombination aus einer Dokumentenanalyse der Plattformregeln und einer Diskursanalyse vorgenommen wurden (siehe Abb. 4, S. 134).

Am Ende der vorliegenden Arbeit offenbart sich nun eine Vielzahl detail- und kontextreicher Ergebnisse: von kleinen Änderungen in der sprachlichen Formulierung der Regeln bis hin zur Verantwortung von Plattformen in einem globalen Diskurs um das Thema Meinungsfreiheit. Zu ergründen ist nun, wie der Herausbildungsprozess der institutionellen Regeln von Plattformen als ‚großes Ganzes‘ beschrieben werden kann. Eben-

falls gilt es herauszuarbeiten, welche übergeordneten Themenkomplexe eines Wandels privater Governance von Plattformen sich abzeichnen und welchen Regelmäßigkeiten das Ordnungsprinzip vertraglicher Vereinbarungen für die Kommunikation in den Plattformregeln folgt. Mithilfe der Verdichtung der Befunde aus den vorangegangenen Kapiteln wird der Fokus auf die Ausarbeitung des Komplexes und der Dynamik der Herausbildungsprozesse gelegt, die auf der Basis der kommunikativen Interaktion von Akteur\*innen im Diskurs betrachtet werden. Im Rahmen einer Rücküberprüfung mit den Ansätzen aus der Theorie soll geklärt werden, ob die qualitativ-interpretativen Befunde aus der Dokumenten- und der Diskursanalyse auch abseits der Empirie tragen. Das Kapitel ist entlang den von Vivien A. Schmidt (2008) für den diskursiven Institutionalismus unterschiedenen Ebenen des institutionellen Wandels strukturiert: spezifische Policies, grundlegendere Programme und institutionelle Leitideen (vgl. Kap. III.3.2). Diese Ebenen werden hier nun auf eine Kommunikationsordnung nach den institutionellen Prinzipien einer Governance der Plattformen angewendet.

Im Sinne einer Triangulation der Methoden fließen dabei auf den drei unterschiedlichen Ebenen jeweils Befunde aus der Dokumenten- und der Diskursanalyse zusammen. Die Untersuchung des tatsächlichen Wandels der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien von Plattformen konnte mithilfe der Dokumentenanalyse auf der Basis von insgesamt 126 Versionen durchgeführt werden (vgl. Tab. 4, S. 120). Im Fall von Facebook konnten Nutzungsbedingungen seit dem Jahr 2004 selektiert werden. Die Gemeinschaftsrichtlinien reichten im Fall von Flickr bis in das Jahr 2006 zurück. Die Basis der Diskursanalyse bildete ein Korpus aus 3.444 Dokumenten englischsprachiger Medien, die in ihrer Berichterstattung den Wandel der Plattformregeln rekonstruieren (vgl. Tab. 6, S. 128).

In Form einer zusammenfassenden Tabelle am Schluss dieses Kapitels wird die Herausbildung der institutionellen Merkmale einer privaten Plattform-Governance anhand der drei unterschiedenen Ebenen noch einmal herausgestellt.

## 1 Der Wandel der spezifischen Regeln für die Kommunikation auf Plattformen

Die erste Ebene der hier untersuchten Plattform-Governance für die grenzüberschreitende Kommunikation umfasst die spezifischen Verhaltensrichtlinien und Inhaltsregeln, die von Plattformen für den Umgang unter Nutzer\*innen formuliert werden. Diese finden sich typischerweise in den Gemeinschaftsrichtlinien. Alle sechs untersuchten Plattformen halten ein solches Dokument vor. Die ‚Community Standards‘ oder ‚Guidelines‘, die ‚Acceptable Use Policy‘ oder die ‚Twitter Rules‘ sind Teil der vertraglichen Vereinbarung, denen die Nutzer\*innen bei Anmeldung eines Kontos zustimmen müssen. Diese sowie weitere spezifische Policies für bestimmte Inhaltsbereiche gelten damit ebenfalls verbindlich für Millionen von Nutzer\*innen. Facebook als die größte der Plattformen zählt aktuell mehr als 2,2 Milliarden aktive Nutzer\*innen weltweit (siehe Tab. 3, S. 105).

Die Gemeinschaftsstandards gingen mit einer zeitlichen Verzögerung aus den Nutzungsbedingungen hervor und bilden heute separate Regeldokumente. Sie spezifizieren die Regeln hinsichtlich unzulässiger Inhalte und Verhaltensweisen, informieren über die Verfahren der Durchsetzung und legen so die Grenzen für die Kommunikation auf Plattformen fest. In den Beschränkungen der Kommunikationsinhalte finden sich zum Beispiel die Verbote der Darstellung von Kindesmissbrauch, von Gewalt, Selbstverletzungen, Pornografie und Nacktheit. Verbote bestimmter kommunikativer Verhaltensweisen betreffen zum Beispiel Bedrohungen, Belästigungen, das Versenden nicht autorisierter Werbung und Spam.

In den Gemeinschaftsrichtlinien bringen Plattformen insbesondere die normativen Ideen zu einer Kommunikation zum Ausdruck. In den Dokumenten wird angegeben, welche Verhaltensweisen ‚gut‘ oder ‚schlecht‘ sind, welche Inhalte angemessen bzw. zulässig sind und was nicht erlaubt ist. Für manche Bereiche werden explizite Ausnahmen von den Verboten formuliert. So fällt bei Facebook die Darstellung stillender Frauen nicht unter das Nacktheitsverbot, und Pinterest erlaubt Aktfotografien dann, wenn sie in einem künstlerischen, wissenschaftlichen oder pädagogischen Kontext stehen. Mit die-

sen Dokumenten wird in erster Linie versucht, das Verhalten der Nutzer\*innen in gewünschter Weise zu beeinflussen.

Die Analyse der Dokumente und der darin enthaltenen Regeln für die Kommunikation hat gezeigt, dass sich diese in den letzten zehn Jahren stark gewandelt haben. Im Erhebungszeitraum hielt nur Tumblr ein Archiv früherer Versionen seiner Gemeinschaftsrichtlinien bereit. Auf den anderen Plattformen war jeweils nur die aktuelle Version frei zugänglich; ältere Versionen mussten im Internet Archive gesucht werden.

Über die Analyse der Diskurse konnte die Herausbildung der Regeln im Kontext der gleichzeitig stattfindenden gesellschaftlichen Auseinandersetzungen nachvollzogen werden. Anhand der rekonstruierten Storylines zur Hassrede bei Facebook, zu missbräuchlichem Verhalten bei Twitter sowie zur Darstellung von Gewalt und Bedrohungen bei YouTube wurden die öffentlichen Diskussionen mit der Entwicklung der entsprechenden Plattformregel in Verbindung gebracht. Regeltext und Regelkontext konnten zusammenhängend betrachtet werden (siehe Kap. V.2.1). Manche größeren medialen Debattenstränge oder einzelnen Ereignisse spiegelten sich in Regeländerungen wider, auch wenn nicht jede einzelne Änderung von ihnen ausgelöst wurde. Die enorme Erweiterung der Richtlinie für Hassrede von Facebook zum Beispiel kann als Ergebnis mehrerer verwandter, zugleich aber separater Ereignisse und Kontroversen betrachtet werden, die innerhalb weniger Jahre in einem globalen Diskurs über Hassrede auf Plattformen kulminierten. Ein anderer Fall betraf Twitter: Nach massiven öffentlichen Protesten gegen Twitters Umgang mit Belästigungen von Nutzer\*innen überarbeitete die Plattform ihre Richtlinien kurzfristig und führte eine neue Kategorie ‚Targeted Abuse‘ ein. Diese enthielt nun auch Bestimmungen zu Belästigungen und legte fest, nach welchen Faktoren geregelt wird, was auf der Plattform als gezielter Missbrauch oder Belästigung gilt.

Die Gemeinschaftsrichtlinien und die institutionellen Regeln, die sie enthalten, wurden in den letzten Jahren in der Öffentlichkeit bewusster wahrgenommen. Plattformen reagierten darauf unter anderem mit Änderungen von Form, Gestaltung und verbaler Ansprache der Nutzer\*innen. An den Gemeinschaftsrichtlinien zeigt sich die diskursive Arbeit der Plattformen, mit der sie ihren Standpunkt und ihre Positionierung in dieser Auseinandersetzung kommunikativ vermitteln – nicht nur den Nutzer\*innen, sondern auch einer breiten Öffentlichkeit. Die Regeln, die Verfahren und auch das Eingreifen der Plattformen werden in den Gemeinschaftsrichtlinien heute wesentlich ausführlicher dargelegt als in den Versionen der ersten Jahre. Facebook schickte der Überarbeitung



der Gemeinschaftsstandards im Jahr 2015 einen offenen Brief des Content-Policy-Teams (vgl. Bickert/Osofsky 2015) voraus, in dem die Hintergründe und Absichten der Überarbeitungen dargelegt wurden. Heute finden sich in den Gemeinschaftsrichtlinien aller Plattformen einführende Erklärungen zu Sinn und Zweck der Regeln.

Die Gemeinschaftsrichtlinien stellen Dokumente institutioneller Regeln dar, die mit der Zeit eine präzisere regulative Ordnung erkennen lassen. Neben einer regulativen weisen die Gemeinschaftsrichtlinien aber auch eine symbolische Funktion auf. Sie werden zum Gegenstand diskursiver Interaktion und prägen so die institutionelle Realität, wie Cornelissen et al. (2015: 11) in ihrem Ansatz des kommunikativen Institutionalismus ausführen. Von den untersuchten Plattformen erhält allein Flickr Gemeinschaftsstandards aufrecht, in denen inhaltliche Anforderungen als positive Verpflichtungen der Community formuliert sind – ein Relikt aus den Anfängen des Community Managements. Bei den anderen Plattformen wich der anfängliche Appell an die Nutzer\*innen, die Plattform in gewünschter Weise zu nutzen, mehr und mehr konkret ausformulierten Verboten und inhaltlichen Beschränkungen. Plattformen gingen also dazu über, nicht mehr den *Gebrauch*, sondern den *Missbrauch* ihrer Dienste in den Gemeinschaftsrichtlinien zu definieren. Anhand der Dokumentenanalyse ließ sich damit ein früherer Befund der Forschung bestätigen, wonach die inhaltlichen Beschränkungen anfangs eher als modellhafte Standards formuliert waren, während es sich heute um klar definierte Verbotsregeln handelt (Klonick 2017: 1631). Die Regeln bilden heute die normative Basis, auf der die Plattformen die Zulässigkeit oder Unzulässigkeit von Nutzerinhalten abwägen. Sie bieten Plattformen hinsichtlich ihrer Auslegung die notwendige Flexibilität bei Entscheidungen, sind aber gleichzeitig skalier- und leichter durchsetzbar. Die Grenzen der Kommunikation auf Plattformen lassen sich so besser kontrollieren.

Der Wandel spezifischer Policys für die Kommunikation in den Gemeinschaftsrichtlinien lässt sich anhand historischer Dokumentversionen und der diskursiven Auseinandersetzung über die Regeln, die im Untersuchungszeitraum stattfand, plausibel nachvollziehen. Vor allem aber wird der Wandel der Gemeinschaftsrichtlinien öffentlich nachvollziehbar, da er durch eine Vielzahl beteiligter Akteur\*innen in die kommunikative Sphäre eingebracht wird. Insbesondere die Gemeinschaftsrichtlinien, in denen Plattformen die Regeln und Grenzen für die Kommunikation aufzeigen, schaffen eine Grundlage dafür, die Regeln kritisch zu hinterfragen. So nimmt eine breitere Öffentlichkeit, unter anderem die Nutzer\*innen selbst, Einfluss auf diesen Aushandlungsprozess. Wie

von Schmidt (2011) im Zusammenhang mit dem Ansatz des diskursiven Institutionalismus erörtert, geht es im öffentlich-kommunikativen Diskurs darum, Akzeptanz und Legitimation für die jeweilige Position zu schaffen, Regeln und Entscheidungen zu kritisieren und zu verteidigen. Hier wird die Verhandlung normativer Ideen erkennbar; es lässt sich nachvollziehen, welche Kommunikation angemessen ist und welche nicht.

In den heutigen Regeldokumenten der Plattformen zeigen sich – in den Worten von Gillespie (2018a: 139) – noch immer die „scars of past incidents and external pressures“. Diese ‚Vernarbungen‘ sehen, so zeigte die Untersuchung, keinesfalls bei allen Plattformen gleich aus. Unterschiede ergeben sich dahingehend, welche Problembereiche die Plattformen überhaupt explizit in den Gemeinschaftsstandards aufführen und wo sie die konkreten Grenzen der Unzulässigkeit ziehen. Die Gemeinschaftsrichtlinien weisen anhand der Art und Weise, welche Regeln wie formuliert werden, auf jeweils eigene, plattformspezifische Problemlösungen und Arbeitsweisen hin. In den Dokumenten offenbart sich die Bemühung der Plattformen, die vielfältigen Nutzungsweisen handhabbar zu machen, zu kategorisieren, zu definieren, zu sortieren und dabei immer wieder neuen Situationen anzupassen. Auf der Ebene spezifischer Regeln einer Plattform-Governance für die Kommunikation lässt sich der Wandel der Gemeinschaftsrichtlinien daher direkt mit den Dynamiken der Nutzerkommunikation und den immer wieder neuen, oft auch problematischen Kommunikationsphänomenen einer wachsenden, weltweiten Nutzerzahl verbinden.

Mit Blick auf den letzten Stand der Gemeinschaftsstandards der Plattformen im Korpus ließ sich übergreifend feststellen, dass die meisten Plattformen heute bestimmte Problembereiche der Kommunikation in ihren Gemeinschaftsrichtlinien adressieren. Die Aktualisierungen der Gemeinschaftsstandards im Verlauf der letzten zehn Jahre resultierten darin, dass übliche Kategorien unzulässiger Inhalte und Verhaltensweisen in der einen oder anderen Form vorgefunden werden können (siehe Kap. V.1.2). Es wurden hier zehn solcher Kategorien unzulässiger Inhalte identifiziert, und deren Wandel wurde anhand von Beispielen dargestellt. Darunter finden sich schwer definierbare und kontroverse Inhaltsbereiche, wie missbräuchliches Verhalten oder Hassrede, aber auch gesellschaftlich kaum als relevant wahrgenommene Kategorien, etwa Spam.

Die Kategorie ‚Hate Speech‘ zum Beispiel ist heute bei Facebook umfangreich beschrieben. Was die Plattform darunter versteht, wird genauso definiert wie explizite Ausnahmen und die Aufforderung an die Nutzer\*innen, Gegenrede einzusetzen. Die Art

und Weise, wie ‚Hate Speech‘ definiert wird, hat sich auch bei anderen Plattformen durchgesetzt. Bei Twitter, YouTube und Pinterest lautet die Beschreibung dieser Kategorie ähnlich.

Abgesehen von der Kategorie ‚Hassrede‘, die die Plattformen heute relativ ähnlich formulieren und definieren, finden sich in den Details jeweils plattformspezifische Eigenheiten. Das Set unzulässiger Inhalte unterscheidet sich daher in den Details. Dennoch stellen die Gemeinschaftsrichtlinien der Plattformen heute zusammengekommen ein übliches Set aus elaborierten, genauer definierten und erweiterten Kategorien problematischer Online-Kommunikation dar. Dieses Set kann indes nicht als stabil bezeichnet werden. Es repräsentiert vielmehr eine vorübergehende Vereinbarung der akzeptablen Grenzen von Kommunikation, „which serves as a way-station or *modus vivendi* as new modes of information are distributed“ (Price/Verhulst 2004: 43).

Facebook, Twitter und Co. haben Gemeinschaftsrichtlinien für eine global verstreute, heterogene Nutzergruppe aufgestellt, um vielfältige Kommunikation in ebenso vielschichtigen Kontexten zu regeln. Sie definieren damit maßgeblich das „global default“ (Wagner 2016: 121 ff.) der Online-Kommunikation. Die Plattformen zogen in den letzten Jahren selbst rote Linien, deren Verlauf in der öffentlichen Auseinandersetzung aufgegriffen wird. Mit den Gemeinschaftsrichtlinien, die eigentlich als Bedingungen für den Gebrauch der Dienste gedacht sind, stemmen sich die Plattformen heute gegen den Missbrauch. Die Regeln allein – seien sie auch noch so ausgefeilt formuliert – werden den Missbrauch der Plattformen aber nicht verhindern. Ihre regulative Wirkung reicht nicht aus. Eher wirken sie noch in die Organisationen hinein, die die internen Prozesse der Inhaltsmoderation immer wieder neu danach ausrichten. Dagegen entfalten die Gemeinschaftsrichtlinien durchaus eine symbolische Wirkung nach außen, indem sie das Handeln der Plattform einer interessierten Öffentlichkeit erklären.

Bei der Analyse der Dokumente ließen sich seit 2015 kaum mehr grundsätzliche Änderungen der Regeln rekonstruieren. Die Diskursanalyse zeigte aber, dass die Herausforderung einer Governance der Plattformen heute vor allem in der Durchsetzung dieser Regeln liegt. Notwendig ist also mehr als die Änderung der spezifischen Policy-Lösungen – notwendig ist die Entwicklung eines Programms.

## 2 Aushandlungen der programmatischen Ideen einer privaten Governance

Auf der zweiten Ebene einer Governance der Plattformen wird nach dem grundlegenden Programm gefragt. Herauszufinden ist, was den Policy Core, also den institutionellen Kern einer privaten Plattform-Governance, definiert und welche Paradigmen und Organisationsprinzipien den spezifischen Polycys in den Gemeinschaftsrichtlinien Orientierung und Richtung geben.

Auf der Basis der theoretischen Erarbeitung eines privaten transnationalen Governance-Modus sowie der empirischen Analyse lässt sich das Programm als eine Governance durch Vertrag fassen. Das äquivalente Regelwerk sind die Nutzungsbedingungen. Diese stellen vertragliche Vereinbarungen in Form von Standardverträgen zwischen einer Plattform und einer unbegrenzten Anzahl von Nutzer\*innen dar. Im Sinne einseitiger Vertragsprozesse (siehe Kap. III.2.3) werden sie von den Plattformen vorformuliert und den Nutzer\*innen als Ganzes zur Zustimmung vorgelegt.

Die Nutzungsbedingungen definieren die grundlegenden Parameter einer Governance, indem sie Rechte und Pflichten der Beziehung zwischen Plattform und Nutzer\*innen festlegen. Sie sind das rechtliche Korrelat dieser privaten Ordnungsbildung für die grenzüberschreitende Kommunikation auf Plattformen – „the legal bricks and mortar“, wie Bygrave (2015: 3) die Funktion von Verträgen in der Governance des Internets beschreibt. Damit erfüllen sie eine grundlegendere Funktion für die Governance der Plattformen als die Gemeinschaftsrichtlinien. In ihnen werden alle Problembereiche, die für den kommerziellen und technischen Betrieb einer Plattform essenziell sind, möglichst umfassend definiert. Die Nutzungsbedingungen ermöglichen nicht nur die allgemeine Bereitstellung der Plattform, sondern auch die praktischen Verfahren der Content-Moderation. Sie sollen den störungsfreien Ablauf gewährleisten und rechtlich absichern. Die Nutzungsbedingungen und die hybriden Verfahren der Durchsetzung der Regeln für die Inhalte füllen zusammen das grundlegende Programm der Plattform für die Governance der Kommunikation.

Die Analyse der Dokumente ergab, dass die Nutzungsbedingungen üblicherweise die Themenbereiche Zugangsregulierung, allgemeine Bereitstellung und Umfang des Dienstes, die Nutzung und Weiterverwendung vorhandener Inhalte, die Anforderungen an die Erstellung eigener Inhalte, Kontroll- und Sanktionsmaßnahmen sowie die Beendigung des Vertragsverhältnisses abdecken. Sie sind das Hauptdokument für die Governance der Beziehung zu den Nutzer\*innen und dritten Parteien.

Die Nutzungsbedingungen umfassen somit auch die allgemeinen Bedingungen für den Zugang zu und die Verbreitung von Informationen und berühren damit grundrechts-sensible Bereiche der Kommunikation. Hier wird die besondere Bedeutung dieser Dokumente für eine Plattform-Governance deutlich. Nutzungsbedingungen definieren die Schnittstelle zwischen den internen Organisationsprinzipien und der externen Organisationsumwelt. In den Nutzungsbedingungen verbinden sich also die spezifischen Policys aus den Gemeinschaftsrichtlinien mit den bestehenden regulativen Institutionen im weiteren rechtlichen und gesellschaftlichen Kontext. Die Nutzungsbedingungen, so zeigte die inhaltliche Untersuchung in der Dokumentenanalyse, bündeln so auch die essenziellen öffentlichen Regelungsbereiche und übersetzen diese in eine spezifische Plattformlogik. In den Dokumenten werden unter anderem Belange und Anforderungen des Datenschutzrechts, des Urheberrechts und anderer Eigentumsrechte, der Haftungsregulierung sowie der Anforderungen an Streitbeilegungsverfahren angesprochen. Zudem wird die Zusammenarbeit mit Regulierungs- und Strafverfolgungsbehörden geregelt.

Anhand der Änderungen der Nutzungsbedingungen lässt sich bis zu einem gewissen Grad rekonstruieren, wie Plattformen ihre Produkte im Kontext des öffentlichen Regelungsrahmens entwickelt haben, welche Skalierungsstrategie sie verfolgen und welche Geschäftsmodelle daraus resultieren. Es wurde deutlich, dass gerade die größeren Plattformen anfangs betrieben wurden, ohne dass klar war oder geahnt werden konnte, wie sie in Zukunft (missbräuchlich) genutzt werden. Das Plattformgeschäft fußt auf der Partizipation von Nutzer\*innen, deren Kommunikation und den dadurch generierten Daten. Die Plattformen geben den Nutzer\*innen ein ideologisches Wertversprechen, nämlich das Versprechen, hier sicher und frei kommunizieren zu können. Daneben stehen jedoch die ökonomischen Versprechen, die neuen Plattformpartner\*innen, Werbetreibenden und Datenpartner\*innen gegeben werden. Die Nutzungsbedingungen gewannen dementsprechend in den ersten Jahren sukzessive an Umfang. Je mehr Akteur\*innen und Interessenlagen die Plattformen integrierten, umso mehr Regeln wurden in das Standard-

paket implizierter Vereinbarungen aufgenommen. Inhaltlich offenbaren sich diese Veränderungen insbesondere als Anpassungen an die Evolution heutiger mehrseitiger Plattformgeschäftsmodele und an die technologische Weiterentwicklung der Plattformen.

Im Ergebnis der Dokumentenanalyse wurde offensichtlich, wie sich die essenziellen Prinzipien herausbildeten, nach denen die Plattformen eine allgemeine Nutzung ermöglichen und für bestimmte unerwünschte und missbräuchliche Verhaltensweisen beschränken. Fester Bestandteil heutiger Nutzungsbedingungen von Plattformen ist ein vertraglicher Mechanismus, der Eigentum und Verantwortung für jegliche Nutzerinhalte regelt. Als Nexus aus Content Ownership, Content Responsibility und Content Licence ist er als solcher in der Arbeit beschrieben worden (siehe Kap. V.1). Danach behalten die Nutzer\*innen jegliche Besitzrechte an ihren Inhalten, die sie auf der Plattform zur Verfügung stellen, und tragen dafür sowie für ihre sonstigen Handlungen die Verantwortung. Den Plattformen gewähren sie aber eine umfangreiche Nutzungslizenz für diese Beiträge. Die Nutzer\*innen stimmen zudem gleichzeitig der Regelung zu, dass die Plattform das Recht zur Kontrolle und Sanktionierung von Inhalten besitzt, aber nicht die Verpflichtung, bei Regelverstößen einzugreifen. Hierin liegt der Kern des Plattformgeschäftsmodele: eine größtmögliche Nutzung erlauben, aber keine rechtliche Verantwortung für die problematische Kommunikation der Nutzer\*innen übernehmen.

In diesem Mechanismus, der in den Nutzungsbedingungen festgehalten ist, wird einerseits das öffentlich kodifizierte und geltende Haftungsprivileg für Internet-Intermediäre übersetzt. Demnach können die Betreiber von Netzwerkplattformen prinzipiell nicht für die Vermittlung rechtswidriger Inhalte seitens der Nutzer\*innen haftbar gemacht werden (siehe Kap. II.2). Andererseits wird den Plattformen mit diesem Mechanismus das Recht eingeräumt – aber nicht die Verpflichtung auferlegt –, in die Kommunikation einzugreifen. Dies ermöglicht die vielfältigen Durchsetzungspraktiken und die Verfahren zum Umgang mit den Inhalten, die Kontrolle und die Sanktionierung von Fehlverhalten, die im Konzept der Content-Moderation beschrieben werden.

Die praktische, organisationale Ausgestaltung einer Governance durch Vertrag erhält durch das Konzept der Moderation von Inhalten mehr Substanz. Gillespie (2018a) sieht in den Methoden und Verfahren der Content-Moderation die eigentliche Kernkompetenz von Plattformen. Die Moderation der Nutzerkommunikation sei die Essenz von deren wirtschaftlichem Handeln und Leistungsversprechen an die Nutzer\*innen selbst,

als auch an die Kund\*innen und Partner\*innen sowie die Politik. Angeboten, beworben und verkauft werde dabei das Versprechen eines organisierten, kuratierten und moderierten Kommunikationserlebnisses, so Gillespie (ebd.: 13). Die ablaufenden Entscheidungsverfahren sowie die Änderungen an diesen organisationalen Verfahren lassen sich weder als Ganzes noch in den komplexen Details untersuchen. Wie bereits in der einschlägigen Forschung festgestellt wurde, stellt die Content-Moderation der großen Plattformen einen historisch undurchsichtigen Prozess dar, der in den Details kaum öffentlich wahrgenommen wird und sich einer systematischen Beobachtung entzieht (siehe Kap. II.3). Mit dem Rückgriff auf die öffentlich-kommunikative Ebene und damit auf die öffentlichen Aushandlungen der Content-Moderation der Plattformen ließ sich dieses (Forschungs-)Problem lösen.

Die Spezifika und die Auswirkungen der Content-Moderation von Plattformen beförderte in den letzten Jahren das öffentliche Interesse. Bekannt wurde so etwa, dass Regeln und Verfahren der Content-Moderation in internen Runden der beteiligten Teams regelmäßig besprochen und revidiert werden. Dabei spielen Eindrücke externer Interessengruppen und der Medien sowie Anforderungen der Regierung und die eigenen Beobachtungen des Nutzerverhaltens eine Rolle (Klonick 2017).

Durch die empirische Analyse des Diskurses der Plattformregeln stellten sich diese Aushandlungen als eine diskursive Interaktion von Akteur\*innen dar. Insbesondere die Rekonstruktion der drei Storylines – zu Hassrede auf Facebook, zum Umgang mit missbräuchlichem Verhalten bei Twitter sowie zu den Regeln und Verfahren von YouTube im Zusammenhang mit gewaltvollen Videos – waren dafür hilfreich. Die Analyse hat ergeben, dass Plattformen zunehmend die öffentliche Akzeptanz für ihr Vorgehen sowie ihre Entscheidungen suchen und dabei zugleich Konflikte und öffentliche Kontroversen bestärken. Die Moderation der Inhalte wurde umso eher begründungspflichtig, je größer der funktionale und geografische Geltungsbereich der Regeln wurde. Mehr noch: Die Plattformen sehen sich in den letzten Jahren dazu gezwungen, die Moderation der Inhalte als Ganzes stärker öffentlich zu rechtfertigen. So ließ sich zuletzt eine gewisse Öffnung der Unternehmen im Hinblick auf die öffentliche Begründung ihrer Entscheidungen und Verfahren beobachten.

Die Plattformen haben als Reaktion auf öffentliche Kontroversen die verschiedenen Mechanismen der Content-Moderation fortwährend geändert: die öffentlichen Regeln, die internen Verfahrensweisen, das Meldeverfahren für die Nutzer\*innen sowie die Ko-

operation mit externen Akteur\*innen und mit Regierungen. Dies drückt sich, wie zuvor dargestellt, unter anderem in den überarbeiteten Gemeinschaftsstandards aus. Doch nicht nur diese haben sich geändert. Auf viele Kontroversen reagierten die Plattformen, indem sie weitere Kontrollmöglichkeiten für die Nutzer\*innen hinzufügten, die es diesen erlauben, unerwünschte Inhalte zu melden oder deren Sichtbarkeit einzuschränken. Heutzutage ist bekannt, dass die Praktiken und Verfahren der Content-Moderation aus hybriden Modellen bestehen, in denen komplett automatisierte, communitybasierte Entscheidungen sowie Entscheidungen durch Moderator\*innen erfolgen.

Eine Governance durch Vertrag wird formell durch Nutzungsbedingungen ermöglicht und mit dem System der Content-Moderation durchgesetzt. In diesem Programm werden die Problembereiche der Kommunikation der Nutzer bestimmt und spezifische Regeln und Verfahrensweisen zur Lösung eingeführt.

Darüber hinaus verknüpfen die programmatischen Ideen die spezifischen Policy-Lösungen mit den institutionellen Leitbildern und den gesellschaftlichen Vorstellungen einer Kommunikationsordnung. Das Programm der ‚Governance durch Vertrag‘ enthält die eher verdeckten Mechanismen der Kooperation mit Staaten sowie Strafverfolgungsbehörden und bedingt gleichzeitig die Zusammenarbeit mit Interessengruppen und die Kommunikation mit einer breiteren Öffentlichkeit. Hier verbindet sich folglich der intern-koordinierende Diskurs der Regelsetzung und -durchsetzung mit dem öffentlich-kommunikativen Diskurs der Erklärung und Legitimierung programmatischer Ideen. Die öffentlich-kommunikative Diskurssphäre ermöglicht auch die Verhandlung normativer Ideen einer Plattform-Governance – der Frage, was ‚gute‘ und was ‚schlechte‘ Entscheidungen sind.

Wie im Theoriekapitel mit Verweis auf Vivien A. Schmidt erörtert, stellen Programme den allgemeinen Bezugs- und Deutungsrahmen zur Verfügung, in dem sich politische und gesellschaftliche Akteur\*innen mit Vorschlägen zur Problemlösung positionieren. Die programmatischen Ideen enthalten Diagnosen und Handlungsempfehlungen oder die eigentlichen Problemdefinitionen, die gleichzeitig den Raum möglicher Handlungs- und Lösungsoptionen, Ziele, Methoden und Instrumente festlegen.

Aus dem Ergebnis der empirischen Analyse folgt also, dass kaum noch von *einer* Governance der Plattformen gesprochen werden kann. Stattdessen lassen sich genuine plattform- und problemspezifische Diskurszusammenhänge erkennen. An diesen Zusammenhängen beteiligen sich bestimmte Akteur\*innen, die jeweils eigene Problemdefi-



nitionen und Ereignisse produzieren. Es werden zudem jeweils spezifische Lösungen und deren Angemessenheit verhandelt.

Nicht alle Problembereiche der Kommunikation stehen dabei gleichermaßen im Fokus der öffentlichen Aufmerksamkeit. Über Darstellungen von Kindesmissbrauch etwa herrscht ein weitgehender gesellschaftlicher Konsens, der besagt, dass diese von den Plattformen zu entfernen und strafrechtlich zu verfolgen sind. Störende Formen von Spam automatisch zu filtern oder zu blockieren, scheint ebenso eine weitgehend akzeptierte Lösung zu sein. Andere Problembereiche werden dagegen anhaltend kontrovers diskutiert. Die ausgewählten und rekonstruierten Storylines zu Hassrede, missbräuchlichem Verhalten sowie zu Gewaltdarstellung und terroristischer Propaganda können als Beispiele für hochkontroverse gesellschaftliche Aushandlungen aufgeführt werden. Sie berühren in gewisser Weise die Graubereiche von Kommunikation und Sprache, die nicht einheitlich oder kaum durch Rechtssysteme normiert sind. Dabei machte die Analyse der Entwicklung dieser Regelungen deutlich, dass es nicht *die eine* Lösung für alle Problembereiche gibt. Der Umgang mit Hassrede auf Facebook lässt sich nicht mit dem Umgang mit Belästigungen von Frauen auf Twitter oder mit terroristischer Propaganda auf YouTube vergleichen. Jedes dieser Kommunikationsphänomene stellt einen eigenen Problemzusammenhang her.

Plattformen stehen im Zentrum dieser Problemzusammenhänge. Sie haben in den letzten Jahren begonnen, sich mit diesen zu befassen und sie in ein Programm zu übersetzen. In den heutigen Kategorien unzulässiger und problematischer Inhalte (z.B. terroristische Propaganda, Hassrede, Kindesmissbrauch, Nacktheit) lässt sich daher eher die Herausbildung von Governance-Regimen auf Organisationsebene erkennen. In ihnen kumulieren sich institutionalisierte Sets aus Normen, Plattformregeln und Entscheidungsverfahren für einzelne Kategorien problematischer Inhalte. Es treten jeweils spezifische Akteur\*innen in Erscheinung, die an der Problemdefinition und deren Lösung beteiligt sind. In unterschiedlicher Weise beteiligen sich Staaten, Regulierungsstellungen oder Selbstkontrollorgane daran. Es werden jeweils spezifische Governance-Instrumente und -Lösungen diskutiert, die sich zeitweise etablieren und mit denen nach jeweils eigenen Formen der Legitimierung gesucht wird. Dabei reichen die Lösungen von menschlichen Content-Moderator\*innen bis zu automatisiertem Filtering, von einer staatlichen Delegation der Rechtsdurchsetzung über Notice-and-take-down-Verfahren bis zu Trusted-Flagger-Programmen.

Solche Problemzusammenhänge lassen sich auch weitergehend als Governance-Regime untersuchen. Sie stellen spezifische Formen der Institutionalisierung dar. Governance-Regime sind das Ergebnis der ‚Verregelung‘ und Strukturierung von Problemfeldern und zugleich von komplizierten Vermittlungs- sowie Verhandlungsprozessen (Jarren 2007b: 293). Im Zentrum dieser Regime stehen jeweils die einzelnen Plattformen, die zwar institutionell auf äußeren Druck mit Anpassungen von Regeln und Verfahren der Content-Moderation reagieren, die eigentliche Entscheidungshoheit aber behalten. Die Abwägung, ob ein Inhalt der Nutzer\*innen zulässig ist oder nicht, erfolgt auf Basis der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien. Da die Nutzer\*innen diesen einmal zugestimmt haben, stimmen sie automatisch auch den fortlaufenden Änderungen dieser Regeln zu. Das Ordnungsparadigma bleibt die Governance durch den Vertrag.

### 3 Herausbildung neuer institutioneller Leitbilder einer Governance von Kommunikation

Die Spezifika der Content-Moderation von Plattformen befördern den Diskurs. In der empirischen Arbeit konnte festgestellt werden, dass die traditionellen Medien einzelne Ereignisse und Entscheidungen von Plattformen aufgreifen und diese diskutieren. Gleichzeitig hinterfragen sie dabei aber auch die grundsätzlichen Annahmen dieser Ordnung von Kommunikation, die ökonomischen Imperative des Plattformgeschäfts sowie deren Macht und Rolle für eine rechtlich garantierte Meinungsfreiheit. Die Kumulation der zahlreichen Berichte über bestimmte Ereignisse festigte den Eindruck, dass das Programm einer Plattform-Governance als die normale und übliche Praxis heutiger Online-Kommunikation umso vertrauter erscheint, je mehr die Öffentlichkeit darüber weiß. Die Begriffe und Definitionen, mit denen etwa risikoreiche Kommunikationsweisen beschrieben werden, zum Beispiel ‚Hate Speech‘ oder ‚Fake News‘, manifestieren sich als Kategorien im Diskurs – sie bürgern sich ein. Nach über zehn Jahren, in denen die Plattformen und der Geltungsbereich ihrer Regeln und Praktiken wuchsen, werden in einer zunehmend öffentlichen Diskussion nun wesentlich grundsätzlichere gesellschaftliche Erwartungen und Anforderungen artikuliert.

Daher soll abschließend auf der Ebene der institutionellen Leitideen noch einmal tiefergehend nach den zugrunde liegenden Annahmen, die eine Governance der Plattform vermittelt, gefragt werden. Im Theorieteil zu den Ansätzen des diskursiven Institutionalismus wurde in diesem Zusammenhang auf die öffentlichen Ansichten verwiesen, mit denen institutionelle Polycys und Programme mit grundlegenden organisierenden Ideen, gesellschaftlichen Werten und Prinzipien untermauert werden. Übertragen auf den hier diskutierten Kontext wird also die Frage aufgeworfen, welche neuen Leitbilder sich mit einer Governance der Plattformen institutionalisieren. Die Befunde sind außerdem dahingehend zu prüfen, ob sich neue Annahmen einer Ordnung für die grenzüberschreitende gesellschaftliche Kommunikation herausgebildet haben.

Auf Basis der theoretischen Erarbeitung eines privaten transnationalen Governance-Modus sowie der Analyse der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien können für die Leitbilder dieses Ordnungssystems zusammenfassend zwei wesentliche institutionelle Merkmale formuliert werden.

1. **Die Verwirklichung von Kommunikationsrechten auf Plattformen ist an private Vertragsrechte gebunden.** Die Mehrheit der heutigen Online-Kommunikation erfolgt über eine digitale Infrastruktur und unterliegt einer privaten Governance. Plattformen sind privatwirtschaftliche Akteur\*innen, die als Autor\*innen von vertraglichen Vereinbarungen in diesem Bereich regulative Autorität erlangen. Diese begründen das Paradigma einer privaten Ordnungsbildung für die Nutzerkommunikation auf diesen Plattformen. In diesem Modell sind Plattformen gleichermaßen ‚Party‘ und ‚Judge‘ – im funktionalen Sinne „üben sie legislative, exekutive und judikative Funktionen aus“ (Lang 2018: 226). Die Beziehung zwischen Plattform und individuellen Nutzer\*innen wird in Standardverträgen festgelegt. Bei Standardverträgen werden die Regeln einseitig von den Anbieter\*innen vorformuliert und von den Nutzer\*innen als Ganzes akzeptiert. Die Änderungen, die Plattformen in den letzten Jahren an diesen Vereinbarungen vorgenommen haben – auch auf Druck von Regierungen –, zielen darauf ab, dieses Modell weiterhin gesellschaftlich zu legitimieren. Ein Beispiel hierfür ist der Vorschlag zur Bekämpfung von Hassrede. Plattformen bevorzugen hier ein außerrechtliches Modell, das nicht auf Löschen oder Sanktionieren besteht,

sondern im Grunde auf der Idee beruht, die Gegenrede („Counter-Speech“) sowie die Medienkompetenz der Nutzer\*innen zu stärken.

2. **Der Geltungsbereich der Regeln ist transnational, geht über die Organisation hinaus und wird gegenüber einer theoretisch unbegrenzten Anzahl von Nutzer\*innen durchgesetzt.** Funktional wird hier ein genuin transnationales Regelungsfeld für die Online-Kommunikation geschaffen, das auf konfligierenden Quellen von Regelungsautorität basiert. Diese nehmen in unterschiedlicher Weise Einfluss auf die Ausgestaltung der Regeln und Verfahren von Plattformen. So kann noch einmal betont werden: „[P]rivate governance is not wholly private; it results from constant pressure by states and constant interactions and cooperation between private companies and states“ (Balkin 2018: 1194). In dieser grenzübergreifenden Kommunikationsordnung konvergieren insofern auch nicht die existierenden nationalstaatlichen Kommunikationsordnungen. Die Governance der Plattformen steht weder über noch unter den nationalen fragmentierten Gesetzen, sondern fügt neue Formen und Instrumente auf einer transnationalen Dimension hinzu. Plattformunternehmen halten sich, sofern sie erfolgreich in multinationalen Märkten operieren wollen, an die nationalen Gesetze. Gleichzeitig etablieren sie mit den Gemeinschaftsstandards einen globalen Ordnungsrahmen, nach dem jegliche Online-Kommunikation auf ihren Plattformen bewertet werden soll.

Gerade der rechtliche Mechanismus privater Verträge, insbesondere des Standardvertrags, muss als Quelle institutioneller Regeln für die Kommunikation im Internet herausgestellt werden. Auf der Ebene der Regelformulierung und -implementation sowie hinsichtlich des Geltungsbereiches dieser Regeln ließen sich die institutionellen Eigenschaften einer privaten Governance herausarbeiten (siehe Kap. III.2.4). Anders als in den etablierten kommunikationswissenschaftlichen Modellen der Selbstregulierung und der Selbstorganisation tritt hier eine private Ordnungsbildung der Plattformen hinzu, die als neues Modell kommunikativer Ordnung ergänzt werden muss. In den theoretischen Annahmen und Prämissen der Plattform-Governance setzt sich die Abgrenzung zu den bisherigen Governance-Modellen fort. Mit dem Vertrag als private regulative Institution werden vor allem wirtschaftliche Transaktionen in der Gesellschaft geregelt.

Dieses Prinzip moderner Ökonomien weitet sich nun mit all seinen Stärken und Schwächen auf die Bereiche grenzüberschreitender Kommunikation aus (siehe Kap. III.2.3). Die Governance der Plattformen verspricht aus der Perspektive der ökonomischen und politischen Theorie, ein Ordnungsmodell zu sein, mit dem ein Angebot effizient und zum individuellen Nutzen aller Beteiligten bereitgestellt werden kann. Zudem ist dieses Angebot durch die freiwillige Entscheidung, sich den Regeln der Nutzung zu unterwerfen, auch legitimiert. In der Praxis fordert diese neue soziale Kommunikationsordnung der Plattformen die etablierten Institutionen jedoch heraus.

Als Ganzes lässt sich die Herausbildung der Leitbilder nur schwer diskursiv abbilden. Die Transformation von gesellschaftlichen Leitbildern geschieht eher untergründig, langsam sowie inkrementell und ist weniger eine Folge von einzelnen exogenen Ereignissen. In der vorliegenden Arbeit wurde dennoch versucht, die diskursive Herausbildung einer Governance von Plattformen sowie deren Rolle und Verantwortung anhand eines Metadiskurses nachzuvollziehen. Die in der Berichterstattung reflektierten Sachverhalte und Ereignisse wurden im Kern wiederkehrend auf eine Kontroverse um die Meinungsfreiheit im Internet zurückgeführt. Im untersuchten Mediendiskurs wird diesbezüglich eine gesellschaftliche Relevanz konstruiert, die anhaltend alle Themenbereiche durchdringt. Hinsichtlich des Schutzes und der Förderung der Meinungsfreiheit besteht im untersuchten Diskurs ein Konsens; es sind vielmehr Fragen der Verantwortlichkeiten bei der Regelung grenzüberschreitender Kommunikation, die für Kontroversen in den zu beobachtenden Aushandlungsprozessen sorgen.

Das Handeln oder Nichthandeln der reichweitenstarken Plattformen dominiert dabei maßgeblich den Mediendiskurs und prägt so auch die öffentliche Wahrnehmung einer Governance durch Plattformen. YouTube, Facebook und Twitter werden überwiegend auch mit den Fragen und Problemen der Regelung von globaler Meinungsfreiheit diskursiv in Zusammenhang gebracht. Anhand von fünf Themenfeldern im Zusammenhang mit dem Einfluss, den die Plattformen auf die Ausübung globaler Meinungsfreiheit haben, ließ sich ein Wandel der öffentlichen Wahrnehmung zu ihrer Rolle und Verantwortung feststellen (siehe Kap. V.2.2). Die Plattformen positionierten sich in der Öffentlichkeit lange Zeit als neutrale Vermittler\*innen von Kommunikation. Als ‚champion of freedom of speech‘ wollten sie nicht für die Entscheidung verantwortlich sein, welche Inhalte angemessen sind und welche nicht. Das Modell sah vor, die Verantwortung an die Community abzugeben und dieser lieber Hilfsmittel an die Hand zu geben, unerwünsch-

te Inhalte nach eigenem Ermessen zu melden. Obwohl sich Plattformen in Bezug auf die aktive Moderation problematischer Nutzerinhalte weiterhin zurückhaltend äußern, haben sie in den letzten zehn Jahren doch Mechanismen und Prozesse der Content-Moderation so weiterentwickelt, dass sie der wachsenden Zahl notwendiger Abwägungsentscheidungen gerecht werden können. Die Entscheidung über Zulässigkeit oder Unzulässigkeit ist und bleibt jedoch ein schwieriger Balanceakt, bei dem oft das Recht auf Meinungsfreiheit einer ganzen Reihe von (grund-)rechtlich gewährten Belangen gegenübersteht. Diskursiv wandelte sich daher auch das öffentliche Bild von Plattformen als neutrale Vermittler\*innen von Kommunikation zu mächtigen Akteur\*innen, die in die Kommunikation ihrer Nutzer\*innen eingreifen.

Die Erkenntnis, dass Plattformen eine aktive Rolle in der Regelung von Kommunikation spielen, ist im öffentlichen Bewusstsein erst mit der Zeit gewachsen. Plattformen haben sich als intervenierende Vermittler\*innen für die private und öffentliche Online-Kommunikation manifestiert und damit zugleich eine neue Kommunikationsordnung eingeführt. Die Verwirklichung von Kommunikationsrechten wird in dieser Kommunikationsordnung über das Privatrecht geregelt, das zwar im öffentlichen Recht kodifiziert und koordiniert wird, durch den Geltungsbereich der Regeln aber ein transnationales Regelungsfeld schafft.

Diese Ordnung für grenzüberschreitende Kommunikation hat sich vorläufig institutionalisiert, aber ist anhaltend umstritten. In der gesellschaftlichen Auseinandersetzung treten drei Dilemmata dieser Kommunikationsordnung zutage, ohne dass eine klare Tendenz für deren Auflösung vorhanden wäre.

- **Das Grundparadox:** Je offener die Plattformen ihre Nutzerbasis und die Kommunikation gestalten, desto mehr Kontrolle müssen sie an der Grenze von akzeptabler und inakzeptabler Kommunikation ausüben. Die Mission der Plattformen besteht darin, sinnbildlich ein Ort zu sein, an dem Menschen weltweit miteinander kommunizieren können. Bei Twitter lautete das Wertversprechen, das den Nutzer\*innen gegeben wurde, beispielsweise „Sharing Content with the World“, „Discovering Unique and Relevant Content“ und „Participating in Conversations“.<sup>38</sup> Kommerzielle Plattformen sind außerdem darauf angewiesen, ein ho-

---

<sup>38</sup> Twitter, Inc., Form S-1 Registration Statement vom 3. Oktober 2013, URL: <https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1418091/000119312513390321/d564001ds1.htm> [Zugriff letztmalig am 02.01.2019].

hes Maß an Nutzerinteraktion zu erreichen, um Einnahmen zu erzielen. Greifen sie jedoch zu stark in die Kommunikation ein, besteht die Gefahr, dass Nutzerinteraktion und auch Nutzerbindung verloren gehen. Positionieren sich Plattformen dagegen als neutrale Vermittler\*innen für jegliche Art von Kommunikation, besteht die Gefahr, dass Nutzer\*innen und kommerzielle Partner\*innen diese verlassen, weil sie mit bestimmten Inhalten nicht konfrontiert werden möchten. Langlois et al. (2009) sehen in dem Angebot, das digitale Kommunikationsplattformen machen, inhärente Widersprüche: „On the one hand, such popular platforms allow users to express themselves to new audiences in ways that were not possible before. On the other hand, even though they are freely accessible and have come to act as seemingly quasi-public spaces, such platforms are designed to produce profits, mostly through the tracking of user behaviors, interests, and patterns of use to create new forms of customized advertising“ – ein „Faustian bargain“ (2008). Dieses Grundparadox wurde indes auch im öffentlichen Recht in Form der Haftungsregime kodifiziert (Stalla-Bourdillon 2012). Plattformen sollen danach möglichst ungehindert Kommunikation und private Infrastrukturen betreiben, sind aber gleichzeitig dazu angehalten, die öffentliche Kommunikation in ihren Systemen oder Netzwerken zu überwachen und auf Rechtsverletzungen zu reagieren.

- **Die Frage der Angemessenheit grenzüberschreitender Kommunikation und das Problem der Skalierung:** Wer soll in einer globalen Kommunikationsumgebung beurteilen, was unangemessenes, störendes oder anstößiges Material ist? Es existieren weder gemeinsame globale Normen noch Regeln oder ein gesellschaftlicher Konsens darüber, welche der vielfältigen Kommunikationsphänomene ausreichend ‚schlecht‘ sind, um ein Verbot zu rechtfertigen. Selbst innerhalb nationalstaatlicher Grenzen bestehen gesellschaftliche Differenzen dahingehend, was angemessen ist und was nicht. Hinzu kommt die hohe Skalierung der Plattformen: Ziel war es immer, mehr Kommunikation, mehr Nutzer\*innen, mehr Interaktion zu erreichen. Gleichzeitig wird die Skalierung aber auch als Argument dafür genutzt, dass eine Moderation der Plattform kaum möglich sei. Zeige ein Unternehmen kommerzielles Interesse, so gehe es darum, die Nutzerbeiträge innerhalb der ‚Grenzen des guten Geschmacks‘ zu halten, aber nicht

um die Verwirklichung von Meinungsfreiheit, hieß es dazu einmal in einem Pressebericht (Canberra Times, 17.02.2009). Die Plattformen versuchen, die Heterogenität der Kommunikation in globale Regeln und kategoriale Systeme zu überführen. Mit dem Wachstum der Nutzerzahlen wurden auch skalierbare Regeln und durchsetzungsfähige Moderationsverfahren notwendig. Doch selbst dort, wo ein weitgehender Konsens hinsichtlich der Unangemessenheit bestimmter Kommunikation angenommen werden kann, zeigen die immer neuen Kontroversen, dass es bisher keine Regeln und Verfahren gibt, mit denen unerwünschte Inhalte zuverlässig verhindert oder konsistent identifiziert werden können.

- **Die Verantwortung privater Plattformen gegenüber der allgemeinen Öffentlichkeit:** Plattformen sind ein Hybridmedium für verschiedenste Kommunikationsmodi und -formate. Eine klare Trennung zwischen interpersonaler Kommunikation sowie Gruppen- und Massenkommunikation ist kaum mehr möglich (Schmidt 2012). Rechtlich gesehen sind Plattformen Dienste privater Unternehmen und insofern keine öffentlichen Foren im Sinne eines Grundrechts auf Meinungsfreiheit, so Balkin (2018: 1149) – aber: „[T]hey are public in a different sense — they are sites for public discourse directed not only to specific individuals but to an undifferentiated public“. Somit bleibt die Frage ungeklärt, welche geänderten Verantwortlichkeiten die Plattformen nicht nur im Hinblick auf ihre Nutzer\*innen, sondern auch gegenüber der allgemeinen Öffentlichkeit haben oder wahrnehmen sollen. Unternehmen wie Facebook, Google und Twitter betonen, dass sie keine traditionellen Medien, sondern Technologieunternehmen seien (Napoli/Caplan 2017). Dahinter stehen strategische Gründe, da die Unternehmen nicht mit den sozialen und rechtlichen Verpflichtungen traditioneller Medien belastet werden wollen. Die Rolle von Schiedsrichter\*innen der globalen Meinungsfreiheit, die ihnen bereits öffentlich zugesprochen wird, möchten sie nicht annehmen.

Diese Dilemmata bleiben bestehen, solange der Informations- und Kommunikationsfluss auf den genannten Plattformen weiter zunimmt. Bis dahin bilden die Nutzungsbedingungen und die Gemeinschaftsstandards *de facto* das Gesetz für die weltweite Kommunikation im Internet.



„Sovereigns of cyberspace such as Google, Facebook, and Twitter have no legislatures or courts, yet they are carrying out private worldwide speech ‘regulation’ -- sometimes in response to government demands, sometimes to enforce their own terms of service and guidelines. [...] In trying to develop ‘community guidelines’ for the world, they will be both tempted and pressured to bend them to fit other new circumstances” (Benesch/MacKinnon 2012).

Der einflussreichen Rolle, die den privat betriebenen Kommunikationsplattformen in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen zugeschrieben wird, stehen die mangelnde Transparenz und Rechenschaft darüber entgegen, wie und mit welchem Ergebnis sie in die Kommunikation von Nutzer\*innen intervenieren. Welche anderen Akteur\*innen, wie zum Beispiel Regierungen, hier zusätzlich Einfluss nehmen, bleibt ebenfalls oft im Dunkeln. „While it is not unreasonable for a platform to want to set rules [...] things change as these platforms grow. Scale and centrality make a difference; once a platform becomes massive, new kinds of expectations emerge, and new kinds of obligations arise“ (Gillespie 2015: 2). Mit der Skalierung der Plattformen erweiterte sich der Geltungsbereich der Regeln, woraus wiederum neue Unsicherheitsspielräume für die Handlungsorientierung von Akteur\*innen erwuchsen. Gleichwohl zeigen neue konfliktreiche Episoden, dass die Plattformen die Verbreitung problematischer Inhalte nicht grundsätzlich verhindern können. Die institutionalisierten Regeln und ihre Durchsetzung sind zum Gegenstand gesellschaftlicher Konflikte sowie Aushandlungsprozesse über ihre Sinnhaftigkeit und Anwendbarkeit geworden.

#### 4 Darstellung in Tabellenform

Anhand der folgenden Tabelle wird versucht, die Herausbildung der institutionellen Charakteristiken einer privaten Governance von Plattformen anhand der drei unterschiedenen Ebenen ‚Policys‘, ‚Programme‘ und ‚Leitbilder‘ noch einmal herauszustellen. Tabelle 11 beinhaltet die Realisierung einer privaten Plattform-Governance auf den Ebenen, den institutionellen Wandel und das vorläufige Ergebnis dieser Institutionalisierungsprozesse. Mithilfe der Tabelle soll auch verdeutlicht werden, dass es sich hierbei nicht um einen stabilen Regelungsgegenstand handelt, sondern um eine zwischenzeitliche Fixierung von institutionellen Regeln und Praktiken. Diese sind weiterhin Teil einer

kritischen Aushandlung und wandeln sich. Mit der privaten Ordnungsbildung für die Online-Kommunikation mögen sich neue Merkmale einer institutionellen Ordnung für die Kommunikation also vorläufig manifestiert haben. Aber auch diese private Ordnungsbildung ist umstritten. Ganz im Sinne einer Governance-Perspektive sind die Interdependenzen der Strukturen, Mechanismen und Wirkungen einer privaten Governance längst nicht bewältigt, sondern werden anhaltend diskursiv vermittelt und geformt.

**Tabelle 11** Verdichtung: Polycys, Programme und Leitbilder einer Plattform-Governance

Ebenen einer Governance der Plattformen	Institutionelle Herausbildungsprozesse	Vorläufiges Ergebnis der Institutionalisierung
<b>Polycys</b> Gemeinschaftsstandards, weitere spezifische Content Polycys (z. B. Hassrede, Spam, Parodien)	Beobachtbare, kurzfristige Änderungen durch wahrgenommene Risiken, teilweise als Reaktion auf Druck von Regierungen, der Öffentlichkeit, der Medien sowie Interessengruppen	Herausbildung üblicher Kategorien unzulässiger Inhalte und Verhaltensweisen, plattformspezifisch definiert und sortiert  Durchsetzbare Regeln, die aber flexibel und auslegbar für heterogene Kommunikationspraktiken bleiben
<b>Programme</b> Governance durch Vertrag ermöglicht durch Nutzungsbedingungen und umgesetzt in Verfahren der Content-Moderation	Nutzungsbedingungen ermöglichen die Bereitstellung und übersetzen die regulativen Anforderungen sowie die kommerziellen Interessen in eine Plattformlogik.  Content-Moderation organisiert die Verfahren der praktischen Durchsetzung einer Governance durch Vertrag. Ist in den Details nicht öffentlich beobachtbar; unterliegt kontinuierlichen Anpassungen; ständig ablaufende, instabile Moderations- und Entscheidungsprozesse; zunehmend proaktive und automatisierte Verfahren	Private Governance-Regime auf Organisationsebene als diskursive Problemzusammenhänge zu verschiedenen Bereichen der Kommunikation mit jeweils spezifischen Akteur*innen, Instrumenten, Lösungsoptionen und Legitimierungen
<b>Leitbilder</b> Privatautonomie, ökonomische Effizienz und politische Legitimität des Private Orderings, grenzübergreifende Ordnungsbildung	Grundlegendes Paradigma der Ordnungsbildung für das Internet, insbesondere für eine Vielzahl kommerzieller Softwareanwendungen  Plattformen zunehmend als Proxys für staatliche Regulierungsmaßnahmen	Privatrechtliche transnationale Ordnung für gesellschaftliche Kommunikation, basierend auf den Institutionen einseitiger Vertragsprozesse

## VII Fazit und Ausblick

*„People often cannot see what they take for granted until they encounter someone who does not take it for granted.“ (Bowker/Star 1999: 291)*

Ausgangspunkt dieser Arbeit war die Beobachtung wiederkehrender öffentlicher Kontroversen, in denen das Eingreifen digitaler Plattformen in die Kommunikation der Nutzer\*innen medienöffentlich thematisiert wurde. Vermehrt berichteten Nutzer\*innen davon, dass ihre Fotos gelöscht wurden, ihr Post verschwunden oder der Zugang vom Betreiber gesperrt worden sei. Als Begründung wurde lediglich darauf verwiesen, dass gegen die Nutzungsbedingungen der Plattform verstoßen worden sei. Ein Bewusstsein dafür, dass soziale Netzwerkplattformen, wie Twitter, YouTube und Facebook, selbst aktiv in die Kommunikations- und Informationsflüsse ihrer Nutzer\*innen eingreifen, diese beobachten und Inhalte kontrollieren, sortieren und entfernen, setzte sich in der Öffentlichkeit erst langsam durch. Das allgemeine Interesse – und auch das wissenschaftliche – lag bis dahin vornehmlich auf den neuen Möglichkeiten der Kommunikation. Auf den Plattformen konnten prinzipiell alle Personen zu Konsument\*innen und Produzent\*innen von Information und Meinung werden, sich mit ‚Freund\*innen‘ weltweit vernetzen und austauschen. Das egalitäre Versprechen der Plattformen lautete sinngemäß: Hier habt ihr eine Plattform, von der ihr sprechen könnt und von der ihr auch gehört werdet. Im Unterschied zur früheren chaotischen Netzwerkarchitektur zentralisierten die Plattformen fortan alle relevanten Informationen auf einem personalisierten Newsfeed.

Den privaten Laiennutzer\*innen folgten bald Personen und Organisationen, die die Plattformen professionell nutzen wollten. Die Beobachtung dieser Kommunikationsphänomene erfreut sich bei der kommunikationswissenschaftlichen Nutzungsforschung anhaltender Beliebtheit. Diese Forschung legte dabei die Dynamiken der Kommunikation heterogener Nutzer\*innen frei, die die Plattformen zunehmend als einen öffentlichen Kommunikationskanal wahrnahmen. Heute kann mit Recht von einer prägenden Durchdringung vieler gesellschaftlicher Lebensbereiche durch diese Kommunikationsinfrastruktur der Plattformen gesprochen werden.

Wenig Aufmerksamkeit lag dabei jedoch auf den neuen Bedingungen, unter denen eine rasant wachsende Anzahl von Nutzer\*innen kommunizierte. Die Regeln, nach denen die neuen Kommunikationsinfrastrukturen gesteuert und koordiniert wurden, und

die Verfahren, nach denen über die Löschung von Inhalten entschieden wurde, wurden kaum hinterfragt. Erst als das Intervenieren der Plattformen für eine breitere Gruppe an Nutzer\*innen stärker wahrnehmbar wurde und Dissens auslöste, setzte auch das öffentliche Interesse für die Regeln und Praktiken der Plattformen ein. Die Forschung richtete ihren Blick nun auch auf die Plattformen als Akteur\*innen im Kontext globaler Kommunikation sowie auf die Mesoebene einer Norm- und Regelsetzung durch die Plattform selbst.

Vor diesem Hintergrund war es das Ziel der Arbeit, eine institutionelle Perspektive auf die Regelung grenzüberschreitender Kommunikation durch Plattformen zu erarbeiten. Die Bedingungen der Kommunikation auf Plattformen stellen ein institutionelles Phänomen dar, das einem ständigen Wandel und ständigen Anpassungen unterliegt. So galt es auch, die dynamischen Herausbildungs- und Veränderungsprozesse besser zu verstehen. Die Arbeit argumentierte – was bestätigt werden konnte –, dass sich hier eine private Ordnungsbildung als ein dominantes Modell für die grenzüberschreitende Kommunikation manifestierte, das allerdings umstritten ist und einer ständigen Aushandlung unterliegt. Der Schwerpunkt der Arbeit lag auf dem Bestreben, hierzu einen theoretischen und einen methodischen Vorschlag zur systematischen Annäherung an dieses institutionelle Phänomen zu unterbreiten.

Theoretisch wird die Arbeit in der Media-Governance-Forschung verortet. Sie knüpft an die neoinstitutionalistischen Perspektiven an, die zu ihrer Fundierung erarbeitet wurden. Empirisch wurden die Forschungsfragen in der Kombination zweier qualitativ-interpretierender Verfahren aus sozialwissenschaftlicher Dokumentenanalyse und empirischer Mediendiskursanalyse umgesetzt. Als Ergebnis konnten Erkenntnisse zu den beiden leitenden Fragestellungen gewonnen werden, die im Folgenden noch einmal reflektiert werden.

### ***Die institutionellen Merkmale einer transnationalen privaten Governance***

Im ersten Schritt der theoretischen Erarbeitung ging es darum, den institutionellen Gegenstand einer privaten Governance konzeptionell zu erfassen. In diesem Schritt wurde deutlich, dass die Governance der Plattformen ein neues Modell der Regel- und Normsetzung für die Kommunikation bedeutet. Dieses entzieht sich den bisherigen konzeptionellen Vorstellungen der kommunikationswissenschaftlichen Disziplin darüber, wie private Akteur\*innen und privatwirtschaftliche Organisationen an einer Ordnung

gesellschaftlicher Kommunikation beteiligt sind. Neben die etablierten Modelle der Selbstregulierung und der Selbstorganisation im Medienbereich tritt ein Modell privater transnationaler Governance, das die Norm- und Regelsetzung für eine nunmehr plattformvermittelte Online-Kommunikation für eine potenziell globale Öffentlichkeit erfasst.

Die Governance durch Plattformen befördert sowohl hinsichtlich des Merkmals der Transnationalität als auch der Definition des Privaten neue Regelungsstrukturen und -instrumente. Die Internet-Governance-Forschung hat diese Merkmale im Zusammenhang mit dem Private Ordering und den Dynamiken transnationaler Internetregulierung als ein wesentliches Ordnungsparadigma eingehend beschrieben.

Das bevorzugte Instrument dieser Ordnungsbildung ist hierbei der Vertrag im Privatrecht. Hinsichtlich der Beziehung von Plattformen und Nutzer\*innen hat die Arbeit das besondere regulative Design von Standardverträgen herausgestellt. Als einseitige Vertragsprozesse formulieren Plattformen die rechtlich verbindlichen Standards für die Online-Kommunikation und setzen diese gegenüber den Nutzer\*innen durch. Sowohl die Regelformulierung als auch die Regelimplementierung erfolgen plattformspezifisch auf der Ebene einzelner Plattformbetreiber. Der Geltungsbereich der Regeln ist dagegen transnational – sie werden gegenüber den Nutzer\*innen grenzübergreifend durchgesetzt. Nicht nur geografisch, sondern auch funktional überbrücken die vertraglichen Regelwerke der Plattformen nationalstaatliche Normen und schaffen ein genuin neues transnationales Regelungsfeld.

Mithilfe der Dokumentenanalyse ließen sich diese theoretisch erarbeiteten Merkmale auch empirisch untermauern. Die Untersuchung basierte auf älteren Versionen der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards von sechs multinationalen Plattformen: Facebook, Flickr, Pinterest, Tumblr, Twitter und YouTube. Anhand der bis zum Teil ins Jahr 2004 zurückreichenden Versionen ließ sich die Genese der Merkmale einer privaten Governance für die Nutzerkommunikation rekonstruieren. Die regulative und kommunikative Funktion der Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsstandards ist essenziell für die Governance der Plattformen. Diese Regelwerke fixieren den Kern ihrer Regelungsstrukturen und gestalten die Details ihrer Normen und Verfahren jeweils plattformspezifisch aus.

Die Nutzungsbedingungen sind der formal-rechtliche Mechanismus, der die Bereitstellung und den Betrieb der Plattform ermöglicht, aber auch ihre Steuerung und Koordinierung legitimiert. Darunter fallen die Beschränkung bestimmter Nutzerinhalte und

das Verbot bestimmter kommunikativer Verhaltensweisen. Die Nutzungsbedingungen definieren die grundlegenden Parameter einer Governance, indem sie Rechte und Pflichten der Beziehung zwischen Plattform und Nutzer\*innen festlegen. Gleichzeitig integrieren sie eine Vielzahl regulativer Anforderungen des öffentlichen Rechts, etwa zu den Belangen des Datenschutzrechts, des Urheberrechts und des Haftungsrechts. Die Gemeinschaftsstandards, einst aus den Nutzungsbedingungen hervorgegangen und in separate Dokumente überführt, spezifizieren unzulässige Verhaltensweisen und Inhalte weiter. Sie definieren heute – mittels Beispielen und Ausnahmen – die wesentlichen Problembereiche der Kommunikation auf Plattformen und stellen damit auch die normative Basis für eine Reihe von organisationsinternen Richtlinien und Verfahrensweisen dar, die nicht mit der Öffentlichkeit geteilt werden. Gemeinschaftsrichtlinien bilden das kommunikative Element einer Plattform-Governance, das den Nutzer\*innen und einer breiteren Öffentlichkeit die Grenzen für die Kommunikation auf der Plattform erklärt und begründet. Aufgrund des gestiegenen öffentlichen Legitimierungsdrucks haben vor allem die großen Plattformen diese Regelwerke diesbezüglich in Form, Design und Sprache stark abgeändert. Die Plattformen haben in den letzten Jahren zudem daran gearbeitet, die Problembereiche der Kommunikation nicht nur genauer zu definieren, sondern diese in ein skalierbares und durchsetzungsfähiges Regelsystem zu überführen. Die mittlerweile üblichen Kategorien unzulässiger Inhalte, wie zum Beispiel zu Hassrede, Nacktheit oder Beleidigungen, verstetigten sich in einem öffentlichen Diskurs über diese Regeln.

### ***Die Herausbildung der Plattformregeln durch diskursive Interaktion***

Plattformen können ihre Regeln jederzeit einseitig ändern. Dennoch finden deren Formulierung und Durchsetzung nicht in einem institutionellen Vakuum statt. Vielmehr sind die Regelwerke als Ganzes oder in ihren spezifischen Bestimmungen Teil der öffentlichen Aushandlung. Im Kontext fragmentierter und konfligierender Normenvorstellungen sowie rechtlicher Ordnungsrahmen findet eine gesellschaftliche Auseinandersetzung mit den spezifischen Regeln, programmatischen Ideen und institutionellen Leitbildern einer Governance durch Plattformen statt. Verhandelt werden die Angemessenheit, die Anwendbarkeit und die Legitimität einer Plattform-Governance als Ganze.

Um das institutionelle Phänomen im Kontext der Dynamiken eines transnationalen Regelungsfeldes umfänglich zu verstehen, galt es daher, die Prozesse der Herausbildung

mit geeigneten Theorieansätzen zu untermauern. Die Einbeziehung einer diskursiven Konzeptualisierung des institutionellen Wandels half, der Frage nach den Herausbildungsprozessen nachzugehen. Dafür wurde auf Theorieansätze des diskursiven und des kommunikativen Institutionalismus zurückgegriffen. Sowohl der Ansatz des Discursive Institutionalism (DI), der von Vivien A. Schmidt (2008; 2010; 2011) für die politikwissenschaftliche Policy-Forschung entwickelt wurde, als auch der Ansatz des Communicative Institutionalism von Joep P. Cornelissen et al. (2015), der aus Sicht der Management- und Organisationswissenschaft argumentiert, stellen die kommunikative Interaktion unter Akteur\*innen in den Mittelpunkt ihrer Erklärung für institutionellen Wandel. Damit konnte die Untersuchung den dynamischen Herausbildungsprozessen einer Governance besser gerecht werden. Zudem erlauben es die Ansätze, nicht nur das ‚Wie‘ des institutionellen Wandels zu beschreiben, sondern auch das ‚Warum‘ zu einem gewissen Grad aus den diskursiven Interaktionen der beteiligten Akteur\*innen zu rekonstruieren.

Die Herausbildungsprozesse einer Plattform-Governance ließen sich durch die Analyse des Diskurses so auch in dieser Arbeit plausibilisieren. Diese Ansätze waren insofern instruktiv für die konkrete methodische Umsetzung. Die Analyse der diskursiven Prozesse der Herausbildung sowie des Wandels der Plattformregeln basierte auf einem Korpus von über 3.400 englischsprachigen Mediendokumenten. In der Kombination mit der Dokumentenanalyse der Plattformregeln ließ sich die institutionelle Herausbildung einer Plattform-Governance über einen Zeitraum von mehr als zehn Jahren nachvollziehen. Die Plattformen waren als kleine, lokale Experimente für eine überschaubare Zahl von Nutzer\*innen gestartet. In dieser Anfangsphase galt es, institutionelle Lösungen für spezielle und immer wieder neue Aufgabenstellungen zu finden. Die Regeln waren anfangs kaum mehr als ein paar vage definierte Standards. Geändert wurden sie, wenn neue Problemfälle auftraten. Die ersten konfliktreichen Auseinandersetzungen unter Nutzer\*innen wurden nur von wenigen Medien aufgegriffen. Sie stießen weder auf nennenswertes öffentliches Interesse, noch lösten sie größere Kontroversen aus. Kaum jemand mag in den ersten Jahren vermutet haben, dass wenige Jahre später Millionen Menschen diese Technologieprojekte weltweit nutzen würden und dass diese zu Austragungsorten politischer Konflikte oder gar zu einem primären öffentlichen Kommunikationskanal bedeutender Staatsoberhäupter werden würden.

Plattformen definierten und forcierten das Geschäftsmodell auf Basis einer wachsenden Beteiligung von Nutzer\*innen, einer steigenden Anzahl von Beiträgen und einer

höheren Nutzerbindung. Das Wachstum der Plattformen ließ immer wieder die Notwendigkeit entstehen, die Regeln und Verfahren der Moderation dieser Inhalte anzupassen. Die Plattformen benötigten skalierbare Regeln, die dem stetig wachsenden Geltungsbereich und den veränderten Interessenlagen gerecht wurden, und darüber hinaus durchsetzbare Regelsysteme. Gleichzeitig mussten die Regeln flexibel genug bleiben, um im Sinne der Plattform ausgelegt werden zu können.

Angesichts zunehmend politisierter öffentlicher Kontroversen waren die Plattformen immer mehr dazu gezwungen, ihr Ordnungsmodell zu begründen. Institutionalistisch gesprochen objektivierte sie ihr Handeln in dieser rasanten Wachstumsphase, indem sie beispielsweise transparenter über die Entscheidungen und Verfahren der Moderation von Inhalten informierten. Eine ganze Reihe von Plattformen begann, sogenannte Transparenzberichte zu veröffentlichen, in denen die Aufforderungen von Regierung und Behörden, Inhalte zu entfernen, aufgelistet wurden. 2018 veröffentlichte YouTube sogar erstmals einen Transparenzbericht zum Ausmaß der Durchsetzung der eigenen Nutzungsbedingungen.<sup>39</sup> Hier zeigt sich die diskursive Leistung der Plattformen, ihre Regelwerke den Nutzer\*innen, vor allem aber der Politik, den Investor\*innen und den Geschäftspartner\*innen zu erklären und so das Fortbestehen einer Governance durch Vertrag zu sichern. Ein Großteil der Änderungen am Governance-System der letzten Jahre kann auf diesen steigenden Legitimierungsdruck zurückgeführt werden.

Als gegenwärtiges Resultat dieser diskursiv zu beobachtenden Herausbildungsprozesse sind globale Infrastrukturen für die grenzüberschreitende Kommunikation entstanden. Wegen der anhaltenden Kritik und öffentlichen Kontroversen scheint eine breitere Öffentlichkeit mittlerweile jedoch relativ vertraut damit zu sein, dass Plattformen die Kommunikation auf diesen Infrastrukturen moderieren und dabei auch unerwünschte und unangemessene Inhalte entfernen. Dass es für die Legitimierung dieser Praktik nur eines einfachen Klicks bedarf, mit dem den Nutzungs- und Geschäftsbedingungen sowie den Gemeinschaftsrichtlinien zugestimmt wird, offenbart die eigentlichen Macht-, Wissens- und Verantwortungsasymmetrien dieser Kommunikationsordnung. Dennoch hat sich dieses Modell für unzählige App- und Softwareanwendungen umfassend etabliert.

---

<sup>39</sup> YouTube, Bericht zu den YouTube-Community-Richtlinien und ihre Anwendung, URL: <https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals> [letztmaliger Zugriff am 10.05.2019].



Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass sich die Mechanismen einer privaten Ordnungsbildung hinsichtlich des Vertrags für den Bereich der Regelung grenzüberschreitender Kommunikation gegenwärtig verfestigt haben, diese Kommunikationsordnung aber zugleich anhaltend umstritten ist. Die aktuellen Nutzungsbedingungen und Gemeinschaftsrichtlinien sowie die Praktiken ihrer Durchsetzung sind, so zeigte die Arbeit, eine vorübergehende Verständigung über ein dynamisches Governance-System, mithilfe dessen Probleme mehr oder weniger effektiv diagnostiziert und bearbeitet werden können.

Im Zuge neuer problematischer Entwicklungen und Kommunikationsweisen werden diese institutionellen Regeln auch künftig angepasst werden, um neue Unsicherheitsspielräume zu begrenzen. Das prinzipielle Ordnungsparadigma – die Governance über vertragliche Vereinbarungen – scheint dabei jedoch vorerst gefestigt.

Das öffentliche Bewusstsein dafür, dass Plattformen im eigenen Interesse und auf äußeren Druck aktiv in die Kommunikation der Nutzer\*innen intervenieren, hat rasant zugenommen. Heute ist weit mehr über die Spezifika der Content-Moderation bekannt als noch vor wenigen Jahren. Die Öffentlichkeit hat von der Relevanz des ‚Kleingedruckten‘, von den vielen Content-Moderator\*innen und ihren Arbeitsbedingungen und von den automatisierten Verfahren sowie der algorithmischen Steuerung der Inhaltsmoderation erfahren. Vor diesem Hintergrund wird die Frage der neuen Verantwortlichkeit von Plattformen gegenüber der Gesellschaft mittlerweile weitaus grundlegender verhandelt. In dieser neuen Iteration des Aushandlungsprozesses werden fast ausschließlich die drei großen Plattformen YouTube, Facebook und Twitter adressiert. Diesen Plattformen, die heute Milliarden von Nutzer\*innen haben, wird die Schiedsrichterrolle für die Gewährleistung globaler Meinungsfreiheit zugesprochen. Die Plattformen selbst entzogen sich dieser Verantwortung bislang strategisch, indem sie ihre Regeln anpassen und interne Verfahren neu organisieren.

### ***Anknüpfungspunkte und Ausblick***

Die Arbeit trägt in zwei Punkten zur konzeptionellen Erweiterung der Media-Governance-Forschung bei: Erstens ergänzt sie die kommunikationswissenschaftlichen Modelle privatwirtschaftlicher Norm- und Regelsetzung für die Kommunikation um das Modell einer Governance von nutzergenerierten Online-Inhalten durch einzelne kommerzielle Plattformen im Umfeld einer transnationalen Internet Governance. Unter diesen Bedin-

gungen erweist sich die Institution des Vertrages als ein zentrales Instrument, um Kommunikationsrechte und -pflichten im Internet zu verwirklichen. Zweitens kann die Arbeit nach dem Verständnis einer dynamischen Governance-Analyse empirisch die Herausbildung und die Wandelungsprozesse der Plattformregeln über mehrere Jahre rekonstruieren. Dafür wurde hier der Blick auf die diskursiven Aushandlungsprozesse über die Regeln gesellschaftlicher Kommunikation selbst gelenkt. Im Ergebnis wird eine genuin kommunikationstheoretische Governance-Perspektive gestärkt, die die Governance von Kommunikation selbst als einen kommunikationsintensiven Interaktionsprozess zwischen Akteur\*innen versteht, in dem die Interdependenzen diskursiv sichtbar werden. Damit erweist sich der Governance-Begriff einmal mehr als wertvoll, wenn es darum geht, eine Brücke zwischen den Disziplinen zu schlagen und die Mesoebene der Plattformorganisation wie auch makro- und mikroanalytische Aspekte einer Plattform-Governance zu integrieren.

Auch wenn der Governance-Begriff der Komplexität der beschriebenen Regelungsarrangements gerecht werden mag, so konnte das Phänomen der Herausbildung einer Plattform-Governance nicht in allen Dimensionen erfasst werden. Geleitet durch die theoretischen Annahmen des Neoinstitutionalismus generierte die Arbeit reichhaltiges Datenmaterial, das die vielschichtigen Facetten einer Plattform-Governance detailreich und im Kontext der öffentlichen Beobachtung beschreibt. Die Untersuchung musste sich aber auf einen Zeitraum und inhaltliche Aspekte beschränken. Viele Themen fanden daher in dieser Arbeit keinen Widerhall. Es erscheint für die künftige Forschung dennoch lohnend, die Details und Kontexte der Herausbildung einzelner Regelungs- und Problembereiche auf Basis des Datenmaterials genauer zu untersuchen, zum Beispiel zur Hate-Speech-Regelung, zur Herausbildung der Spam-Policys oder zur Regelung terroristischer Inhalte. Diese Problemzusammenhänge produzieren jeweils eigene Diskurse, aktivieren bestimmte Akteur\*innen, produzieren spezifische Lösungsoptionen und Instrumente sowie Legitimierungsstrategien. Die methodische Verbindung der Analyse von Regeltext und Regelkontext erwies sich dafür als funktional.

Die Befunde dieser Arbeit reflektieren zudem hauptsächlich die gesellschaftlichen Aushandlungsprozesse in einem Europa-Amerika-Diskurs. Dieser rekonstruiert damit vornehmlich ein demokratisches Verständnis der Normen von Meinungsfreiheit und gewährten Kommunikationsrechten. Die Plattformen agieren aber auch in Ländern mit eingeschränkten Bürgerrechten, in denen wiederum lokale Diskurse produziert werden.

Die Relevanz und Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit, so darf angenommen werden, wird für die Plattformbetreiber jedoch unterschiedlich sein. Der hier untersuchte Mediendiskurs deutet zwar darauf hin, dass diese sehr spezifischen lokalen Diskurse auch in anderen Ländern existieren. Darüber hinaus können jedoch keine Aussagen zu einer Lokalisierung der Plattform-Governance getroffen werden.

Die Darstellung der Entwicklungen einer privaten Governance der Plattformen stieß zudem bei der empirischen Bearbeitung an ihre Grenzen. Da es sich um ein sich schnell wandelndes institutionelles Phänomen handelt, konnten viele neuere Entwicklungen nicht mehr berücksichtigt werden. Aus Sicht der Kommunikationswissenschaft liegt das Interesse nunmehr auf neueren Kommunikationsphänomenen und den damit verbundenen Herausforderungen, wie zum Beispiel dem Potenzial einer Manipulation der Meinungsbildung und demokratischer Wahlen durch Desinformationskampagnen von Staaten, Trollen und Social Bots. Aus Sicht des Kommunikationsrechts zeigen sich neue Strategien und regulative Initiativen der Nationalstaaten, die Online-Kommunikation zu regulieren und insbesondere multinationale Plattformen stärker dazu zu verpflichten, nationales Recht durchzusetzen. Änderungen der Haftungsregelungen für Intermediäre gab es etwa in Indien, und auch im Zuge der Änderungen an der E-Commerce-Richtlinie in der Europäischen Union werden sie diskutiert. Zudem geraten weitere techniksoziologische Fragen in den Blick, wenn die Content-Moderation zunehmend über automatisierte Verfahren und Upload-Filter gesteuert wird oder ‚lernende‘ Systeme künftig die Angemessenheit oder Unangemessenheit von Inhalten bestimmen. Aus diesen Problemstellungen ergeben sich Schlüsselfragen der Ausgestaltung und der Bedingungen einer Meinungsäußerung auf Plattformen.

Plattformbetreiber beteiligen sich an diesen Diskursen, reagieren durch weitere Anpassungen der Regeln und Verfahren und regeln *de facto* fortlaufend, wie viele Menschen heute online kommunizieren. Die Bedingungen für die Kommunikation auf Plattformen werden sich ändern – oft im Hintergrund und von Nutzer\*innen und Öffentlichkeit unbemerkt. Die öffentlichen Aushandlungen darüber werden sich aber ebenso fortsetzen. Und dies sollte auch mit wissenschaftlichem Interesse beobachtet werden.



# VIII Literaturverzeichnis

(Alle Internetseiten wurden, wenn nicht anders vermerkt, letztmalig am 10. Mai 2019 abgerufen.)

- Abbott, Kenneth W. und Duncan Snidal, 2009. Strengthening International Regulation Through Transnational New Governance: Overcoming the Orchestration Deficit. *Vanderbilt Journal of Transnational Law* 42, S. 501-578. URL: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/41589/1/635597918.pdf>.
- Ananny, Mike und Tarleton Gillespie, 2016. *Public Platforms: Beyond the Cycle of Shocks and Exceptions*. Konferenzbeitrag. The Internet, Policy & Politics Conference. Oxford: Oxford Internet Institute, University of Oxford. URL: <http://blogs.oii.ox.ac.uk/ipp-conference/sites/ipp/files/documents/anannyGillespie-publicPlatforms-oii-submittedSept8.pdf>.
- Atkinson, Paul und Amanda Coffey, 2004. Analysing Documentary Realities, in: David Silverman (Hrsg.), *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, S. 56-75. London: Sage.
- Awan, Imran, 2014. Islamophobia and Twitter: A Typology of Online Hate against Muslims on Social Media. *Policy & Internet* 6(2), S. 133-150. doi:10.1002/1944-2866.POI364.
- Bakos, Yannis, Florencia Marotta-Wurgler und David R. Trossen, 2014. Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts. *The Journal of Legal Studies* 43(1), S. 1-35. URL: <https://www.jstor.org/stable/pdf/10.1086/674424.pdf>.
- Balkin, Jack M., 2009. The Future of Free Expression in a Digital Age. *Pepperdine Law Review* 36(2), S. 427-444. URL: <https://digitalcommons.pepperdine.edu/plr/vol36/iss2/9/>.
- Balkin, Jack M., 2018. Free Speech in the Algorithmic Society: Big Data, Private Governance, and New School Speech Regulation. *University of California Law Review* 51, S. 1149-1210. URL: [http://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6159&context=fss\\_papers](http://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6159&context=fss_papers).
- Ballstaedt, Steffen-Peter, 1994. Dokumentenanalyse, in: Günter L. Huber und Heinz Mandl (Hrsg.), *Verbale Daten: Eine Einführung in die Grundlagen und Methoden der Erhebung und Auswertung*, S. 165-176. Weinheim: Beltz.
- Bambauer, Derek E., 2012. Censorship v3.1. *Arizona Legal Studies Discussion Paper* 12-28, S. 1-19. doi:10.1109/mic.2013.23.
- Bang, Henrik P., 2003a. Governance as political communication, in: Henrik P. Bang (Hrsg.), *Governance As Social and Political Communication*, S. 7-23. Manchester; New York: Manchester University Press.

- Bang, Henrik P. (Hrsg.), 2003b. *Governance as Social and Political Communication*. Manchester: Manchester University Press.
- Barley, Stephen R. und Pamela S. Tolbert, 1997. Institutionalization and Structuration: Studying the Links between Action and Institution. *Organization Studies* 18(1), S. 93-117. doi:10.1177/017084069701800106.
- Baron, David P., 2002. Private Ordering on the Internet: The eBay Community of Traders. *Business and Politics* 4(3), S. 245-274. doi:10.1080/1369525021000158381.
- Beer, David, 2009. Power through the algorithm? Participatory web cultures and the technological unconscious. *New Media & Society* 11(6), S. 985-1002. doi:10.1177/1461444809336551.
- Belli, Luca und Jamila Venturini, 2016. Private ordering and the rise of terms of service as cyber-regulation. *Internet Policy Review* 5(4). doi:10.14763/2016.4.441.
- Ben-David, Anat und Ariadna Matamoros-Fernandez, 2016. Hate Speech and Covert Discrimination on Social Media: Monitoring the Facebook Pages of Extreme-Right Political Parties in Spain. *International Journal of Communication* 10, S. 1167-1193. doi:10.1080/105761099265748.
- Benedek, Wolfgang und Matthias C. Kettemann, 2014. *Freedom of Expression and the Internet*. Straßburg: Council of Europe Publishing.
- Benesch, Susan und Rebecca MacKinnon, 2012: *The Innocence of YouTube. It's time for Internet giants to explain when censorship is and isn't OK*. URL: <https://foreignpolicy.com/2012/10/05/the-innocence-of-youtube/> (abgerufen: 14.01.2013).
- Benkler, Yochai, 2000. An Unhurried View of Private Ordering in Information Transactions. *Vanderbilt Law Review* 53(6), S. 2063-2080. URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/0fca/491fbd4d6195c26a02038687e47f8c288fa9.pdf>.
- Bennett, W. Lance und Alexandra Segerberg, 2012. The Logic of Connective Action. *Information, Communication & Society* 15(5), S. 739-768. doi:10.1080/1369118x.2012.670661.
- Benz, Arthur und Nicolai Dose, 2010. Governance - Modebegriff oder nützliches sozialwissenschaftliches Konzept?, in: Arthur Benz und Nicolai Dose (Hrsg.), *Governance - Regieren in komplexen Regelsystemen: Eine Einführung*, S. 13-36. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Benz, Arthur, Susanne Lütz, Uwe Schimank und Georg Simonis, 2007. Einleitung, in: Arthur Benz, Susanne Lütz, Uwe Schimank und Georg Simonis (Hrsg.), *Handbuch Governance*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Berger, Jonathon M. und Jonathon Morgan, 2015. The ISIS Twitter Census. Defining and describing the population of ISIS supporters on Twitter. *The Brookings Project on US Relations with the Islamic World* 3(20), S. 1-65. URL: <https://www.brookings.edu/research/the-isis-twitter-census-defining-and-describing-the-population-of-isis-supporters-on-twitter/>.

- Bickert, Monika und Justin Osofsky, 2015: *Letter from the Team*. URL: <https://www.facebook.com/communitystandards/?letter> [<https://perma.cc/C4ST-Q7L6>] (abgerufen: 21.3.2019).
- Bing, Jon, 2009. Building Cyberspace: A Brief History of Internet, in: Lee A. Bygrave und Jon Bing (Hrsg.), *Internet Governance: Infrastructure and Institutions*, S. 8-47. New York: Oxford University Press.
- Bird, Elizabeth, 2011. Are we all Producers now? *Cultural Studies* 25(4-5), S. 502-516. doi:10.1080/09502386.2011.600532.
- Bislev, Sven und Mikkel Flyverbom, 2008. Transnational private governance of the Internet: The roles of business, in: Jean-Christophe Graz und Andreas Nölke (Hrsg.), *Transnational Private Governance and its Limits*, S. 129-141. London; New York: Routledge.
- Blyth, Mark, 2002. *Great Transformations: Economic Ideas and Institutional Change in the Twentieth Century*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Boas, Taylor C., 2006. Weaving the Authoritarian Web. The Control of Internet Use in Nondemocratic Regimes, in: John Zysman und Abraham Newman (Hrsg.), *How Revolutionary was the Digital Revolution?: National Responses, Market Transitions, and Global Technology*, S. 361-378. Stanford: Stanford University Press.
- Bogost, Ian und Nick Montfort, 2009. *Platform Studies: Frequently Questioned Answers*. Konferenzbeitrag. Digital Arts and Culture Conference. Irvine: University of California. URL: <http://escholarship.org/uc/item/01r0k9br>.
- Bohnsack, Ralf, Winfried Marotzki und Michael Meuser, 2011. *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung*. Opladen: Budrich.
- Botzem, Sebastian und Jeanette Hofmann, 2008. Transnational Institution Building as Public-Private Interaction: The Case of Standard Setting on the Internet and in Corporate Financial Reporting. *CARR Discussion Papers* (DP 51). URL: <http://eprints.lse.ac.uk/id/eprint/36535>.
- Botzem, Sebastian und Jeanette Hofmann, 2009. Dynamiken transnationaler Governance – Grenzübergreifende Normsetzung zwischen privater Selbstregulierung und öffentlicher Hierarchie, in: Sebastian Botzem, Jeanette Hofmann, Sigrid Quack, Gunnar Folke Schuppert und Holger Strassheim (Hrsg.), *Governance als Prozess: Koordinationsformen im Wandel*, S. 225-250. Baden-Baden: Nomos.
- Botzem, Sebastian, Jeanette Hofmann, Sigrid Quack, Gunnar Folke Schuppert und Holger Strassheim, 2009. Die Dynamik des Governance-Ansatzes: Vier Dimensionen von Wandel, in: Sebastian Botzem, Jeanette Hofmann, Sigrid Quack, Gunnar Folke Schuppert und Holger Strassheim (Hrsg.), *Governance als Prozess: Koordinationsformen im Wandel*, S. 11-27. Baden-Baden: Nomos.
- Bowen, Glenn A., 2009. Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal* 9(2), S. 27-40. doi:10.3316/qrj0902027.

- Bowker, Geoffrey und Susan Leigh Star, 1999. *Sorting Things Out. Classification and Its Consequences*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Boyd, Danah, 2004. *Friendster and Publicly Articulated Social Networking*. Konferenzbeitrag. Conference on Human Factors and Computing Systems (CHI 2004). Wien: ACM.
- Boyd, Danah, 2008. Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life, in: David Buckingham (Hrsg.), *Youth, Identity, and Digital Media*, S. 119-142. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Boyd, Danah, 2011. Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications, in: Zizi Papacharissi (Hrsg.), *A Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites*, S. 47-66. London; New York: Routledge.
- Boyd, Danah, 2014. *It's complicated: The social lives of networked teens*. New Haven; London: Yale University Press.
- Boyd, Danah und Nicole B. Ellison, 2007. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(1), S. 210-230. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x.
- Bozdag, Engin, 2013. Bias in algorithmic filtering and personalization. *Ethics and Information Technology* 15(3), S. 209-227. doi:10.1007/s10676-013-9321-6.
- Brailovskaia, Julia, 2013. *Narzisstisch und sensationssuchend. Eine Studie zum Zusammenhang zwischen Persönlichkeitsmerkmalen und Online-Selbstdarstellung am Beispiel von studiVZ*. Glückstadt: Hülsbusch.
- Braithwaite, John und Peter Drahos, 2000. *Global Business Regulation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Braman, Sandra und Stephanie Roberts, 2003. Advantage ISP: Terms of service as media law. *New Media & Society* 5(3), S. 422-448. doi:10.1177/14614448030053007.
- Breindl, Yana und Joss Wright, 2012. *Internet Filtering Trends in Western Liberal Democracies: French and German Regulatory Debates*. Konferenzbeitrag. FOCI'12: 2nd USENIX workshop on free and open communications on the Internet. URL: <https://www.usenix.org/system/files/conference/foci12/breindl2012foci.pdf>.
- Bridy, Annemarie, 2010. Graduated Response and the Turn to Private Ordering in Online Copyright Enforcement. *Oregon Law Review* 89, S. 81. URL: <https://osf.io/preprints/socarxiv/bk8w2/download>.
- Brownsword, Roger, 1995. Review: The Limits of Freedom of Contract and the Limits of Contract Theory. *Journal of Law and Society* 22(2), S. 259-273. URL: <https://www.jstor.org/stable/pdf/1410407.pdf>.
- Bruns, Axel, 2006. *Towards Prodisage: Futures for User-Led Content Production*. Konferenzbeitrag. Cultural Attitudes towards Communication and Technology. Tartu, Estonia.



- Bruns, Axel, Tim Highfield und Jean Burgess, 2013. The Arab Spring and Its Social Media Audiences: English and Arabic Twitter Users and Their Networks. *American Behavioral Scientist* 57(7), S. 871-898. doi:10.1177/0002764213479374.
- Bucher, Taina, 2012. Want to be on the top? Algorithmic power and the threat of invisibility on Facebook. *New Media & Society* 14(7), S. 1164-1180. doi:10.1177/1461444812440159.
- Bucher, Taina, 2015. Networking, or What the Social Means in Social Media. *Social Media + Society* 1(1). doi:10.1177/2056305115578138.
- Bucher, Taina, 2017. The algorithmic imaginary: exploring the ordinary affects of Facebook algorithms. *Information, Communication & Society* 20(1), S. 30-44. doi:10.1080/1369118X.2016.1154086.
- Bunker, Matthew D., 2000. Private Ordering in the Marketplace of Ideas: Contract-Related Claims and the Free Flow of Information. *Communications and the Law* 22, S. 23-40. URL: [https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get\\_pdf.cgi?handle=hein.journals/coml22&section=6](https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/coml22&section=6).
- Burgess, Jean, Alice Marwick und Thomas Poell, 2018. *The SAGE Handbook of Social Media*. London: Sage.
- Burk, Dan L., 2012. Authorization and governance in virtual worlds. *First Monday*. URL: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/2967/2527>.
- Bygrave, Lee A., 2013. Contract vs. statute in internet governance, in: Ian Brown (Hrsg.), *Research Handbook on Governance of the Internet*, S. 168-197. Cheltenham; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Bygrave, Lee A., 2015. *Internet Governance by Contract*. Oxford: Oxford University Press.
- Caplan, Robyn und Danah Boyd, 2018. Isomorphism through algorithms: Institutional dependencies in the case of Facebook. *Big Data & Society* 5(1), S. 1-12. doi:10.1177/2053951718757253.
- Celeste, Edoardo, 2018. Terms of service and bills of rights: new mechanisms of constitutionalisation in the social media environment? *International Review of Law, Computers & Technology*, S. 1-17. doi:10.1080/13600869.2018.1475898.
- Cheung, Anne und Rolf H Weber, 2008. Internet Governance and the Responsibility of Internet Service Providers. *Wisconsin International Law Journal* 26(2), S. 403-477. URL: <https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/11562/>.
- Chmelik, Tomas, 2016. *Social Network Sites-Soziale Netzwerke: Verantwortlichkeit für nutzergenerierte Inhalte unter besonderer Berücksichtigung der Störerhaftung*. Baden-Baden: Nomos.
- Choudary, Sangeet Paul, 2012: *Reverse network effects: Why scale may be the biggest threat facing today's social networks*. URL: <https://thenextweb.com/insider/2012/12/22/reverse-network-effects-why-scale-may-be-the-biggest-threat-facing-todays-social-networks/> (abgerufen: 22.7.2013).

- Citron, Danielle Keats, 2014. *Hate crimes in Cyberspace*. Cambridge, MA; London: Harvard University Press.
- Citron, Danielle Keats, 2018. Extremist Speech and Compelled Conformity. *Notre Dame Law Review* 93(1035), S. 1-24. URL: <https://ssrn.com/abstract=2941880>.
- Citron, Danielle Keats und Helen Norton, 2011. Intermediaries and Hate Speech: Fostering Digital Citizenship for Our Information Age. *Boston University Law Review* 91 (1435). URL: <https://scholar.law.colorado.edu/articles/178>.
- Cohen, Nicole S., 2008. The valorization of surveillance: Towards a political economy of Facebook. *Democratic Communiqué* 22(1), S. 5-22. URL: <http://journals.fcla.edu/demcom/article/viewFile/76495/74124>.
- Comninos, Alex, 2011. Twitter revolutions and cyber crackdowns: User-generated content and social networking in the Arab spring and beyond. *Association for Progressive Communications*, S. 1-18. URL: [https://www.apc.org/sites/default/files/AlexComninos\\_MobileInternet.pdf](https://www.apc.org/sites/default/files/AlexComninos_MobileInternet.pdf).
- Cornelissen, Joep P., Rodolphe Durand, Peer C. Fiss, John C. Lammers und Eero Vaara, 2015. Putting Communication Front and Center in Institutional Theory and Analysis. *Academy of Management Review* 40(1), S. 10-27. doi:10.5465/amr.2014.0381.
- Correa, Teresa, Amber Willard Hinsley und Homero Gil De Zuniga, 2010. Who interacts on the Web?: The intersection of users' personality and social media use. *Computers in Human Behavior* 26(2), S. 247-253. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563209001472>.
- Cotter, Thomas F., 2005. Some observations on the law and economics of intermediaries. *Michigan State Law Review* 1, S. 1-16. URL: <http://e-tcs.org/wp-content/uploads/2017/03/Cotter-2005-Some-Observations-on-the-Law-and-Economics-of-Intermediaries.pdf>.
- Crawford, Kate und Tarleton Gillespie, 2016. What is a flag for? Social media reporting tools and the vocabulary of complaint. *New Media & Society* 18(3), S. 410-428. doi:10.1177/1461444814543163.
- Cutler, A Claire, 2009. The legitimacy of private transnational governance: experts and the transnational market for force. *Socio-Economic Review* 8(1), S. 157-185. URL: <https://academic.oup.com/ser/article-abstract/8/1/157/1652853>.
- Cutler, A Claire, Virginia Haufler und Tony Porter, 1999. *Private Authority and International Affairs*. Albany, NY: State University of New York Press.
- D'Haenens, Leen, Robin Mansell und Katharine Sarikakis, 2010. Editor's Introduction. *Communication, Culture & Critique* 3(2), S. 131-133. doi:10.1111/j.1753-9137.2010.01071.x.
- Daly, Angela und Benjamin Farrand, 2011. The Regulation of New Media in Europe. *SSRN*. doi:10.2139/ssrn.1952052.

- Deibert, Ronald, John Palfrey, Rafal Rohozinski und Jonathan Zittrain (Hrsg.), 2008. *Access Denied. The Practice and Policy of Global Internet Filtering*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Deibert, Ronald, John Palfrey, Rafal Rohozinski und Jonathan Zittrain (Hrsg.), 2010. *Access Controlled: The Shaping of Power, Rights, and Rule in Cyberspace*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Deibert, Ronald und Rafal Rohozinski, 2010a. Beyond Denial. Introducing Next-Generation Information Access Controls, in: Ronald Deibert, John Palfrey, Rafal Rohozinski und Jonathan Zittrain (Hrsg.), *Access Controlled: The Shaping of Power, Rights, and Rule in Cyberspace*, S. 3-13. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Deibert, Ronald und Rafal Rohozinski, 2010b. Liberation vs. control: The future of cyberspace. *Journal of Democracy* 21(4), S. 43-57. URL: <https://www.journalofdemocracy.org/articles/liberation-vs-control-the-future-of-cyberspace/>.
- DeNardis, Laura und Andrea M. Hackl, 2015. Internet governance by social media platforms. *Telecommunications Policy* 39(9), S. 761-770. doi:10.1016/j.telpol.2015.04.003.
- Diaz-Bone, Rainer, 2010. *Kulturwelt, Diskurs und Lebensstil. Eine diskurstheoretische Erweiterung der Bourdieuschen Distinktionstheorie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Diaz-Bone, Rainer und Werner Schneider, 2004. Qualitative Datenanalysesoftware in der sozialwissenschaftlichen Diskursanalyse — Zwei Praxisbeispiele, in: Reiner Keller, Andreas Hiersland, Werner Schneider und Willy Viehöver (Hrsg.), *Handbuch Sozialwissenschaftliche Diskursanalyse. Band 2: Forschungspraxis*, S. 457-494. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Dittler, Ulrich und Michael Hoyer (Hrsg.), 2012. *Aufwachsen in sozialen Netzwerken. Chancen und Gefahren von Netzgemeinschaften aus medienpsychologischer und medienpädagogischer Perspektive*. München: kopaed.
- Djelic, Marie-Laure und Kerstin Sahlin-Andersson, 2006. Introduction: A world of governance: The rise of transnational regulation, in: Marie-Laure Djelic und Kerstin Sahlin-Andersson (Hrsg.), *Transnational Governance. Institutional Dynamics of Regulation*, S. 1-30. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dogruel, Leyla und Christian Katzenbach, 2019. Internet-Ökonomie. Grundlagen und Strategien und die Bedeutung von Plattformen beim Wirtschaften mit Medien- und Kommunikationsangeboten im Internet, in: Wolfgang Schweiger und Klaus Beck (Hrsg.), *Handbuch Online-Kommunikation*, S. 105-129. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Donati, Paolo R., 2001. Die Rahmenanalyse politischer Diskurse, in: Reiner Keller, Andreas Hiersland, Werner Schneider und Willy Viehöver (Hrsg.), *Handbuch Sozialwissenschaftliche Diskursanalyse. Band 1: Theorien und Methoden*, S. 145-176. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Donges, Patrick, 2006. Medien als Institutionen und ihre Auswirkungen auf Organisationen: Perspektiven des soziologischen Neo-Institutionalismus für die Kommunikationswissenschaft. *Medien & Kommunikationswissenschaft* 54(4), S. 563-578. doi:10.5771/1615-634x-2006-4-563.
- Donges, Patrick, 2007a. Governance und Steuerung - zwei Theorieansätze im Vergleich, in: Patrick Donges (Hrsg.), *Von der Medienpolitik zur Media Governance?*, S. 67-84. Köln: Halem.
- Donges, Patrick, 2007b. Institutionalistische Ansätze in der Medienpolitik, in: Otfried Jarren (Hrsg.), *Ordnung durch Medienpolitik?*, S. 271-282. Konstanz: UVK.
- Donges, Patrick, 2007c. Medienpolitik und Media Governance, in: Patrick Donges (Hrsg.), *Von der Medienpolitik zur Media Governance?*, S. 7-23. Köln: Halem.
- Donges, Patrick und Manuel Puppis, 2010. Kommunikations- und medienpolitische Perspektiven: Internet Governance, in: Wolfgang Schweiger und Klaus Beck (Hrsg.), *Handbuch Online-Kommunikation*, S. 80-104. Wiesbaden: VS.
- Dreßing, Harald, Josef Bailer, Anne Anders, Henriette Wagner und Christine Gallas, 2014. Cyberstalking in a large sample of social network users: prevalence, characteristics, and impact upon victims. *Cyberpsychology, Behaviour, and Social Networking* 17(2), S. 61-67. doi:10.1089/cyber.2012.0231.
- Dutton, William H., Anna Dopatka, Michael Hills, Ginette Law und Victoria Nash, 2010. Freedom of Connection – Freedom of Expression: The Changing Legal and Regulatory Ecology Shaping the Internet. *A report prepared for UNESCO's Division for Freedom of Expression, Democracy and Peace*. URL: [http://www.aselibrary.ru/datadocs/doc\\_1254po.pdf](http://www.aselibrary.ru/datadocs/doc_1254po.pdf).
- Edwards, Lilian, 2005. The problem of intermediary service provider liability, in: Lilian Edwards (Hrsg.), *The New Legal Framework For E-commerce In Europe*, S. 93-136. Oxford: Hart.
- Elkin-Koren, Niva, 1998. Copyrights in Cyberspace - Rights without Laws. *Chicago-Kent Law Review* 73, S. 1155. URL: <https://scholarship.kentlaw.iit.edu/cklawreview/vol73/iss4/10>.
- Elkin-Koren, Niva, 2004. The Internet and Copyright Policy Discourse, in: Helen Nissenbaum und Monroe E. Price (Hrsg.), *Academy and the Internet*, S. 252-274. New York: Peter Lang.
- Elkin-Koren, Niva, 2005. Making Technology Visible: Liability of Internet Service Providers for Peer-to-Peer Traffic. *New York University Journal of Legislation and Public Policy* 9, S. 15-73. URL: <http://www.nyuylpp.org/wp-content/uploads/2012/11/Niva-Elkin-Koren-Making-Technology-Visible.pdf>.
- Elkin-Koren, Niva, 2012. Governing access to users-generated-content: The changing nature of private ordering in digital networks, in: Eric Brousseau, Meryem Marzouki und Cécile Méadel (Hrsg.), *Governance, Regulations and Powers on the Internet*, S. 318-343. Cambridge: Cambridge University Press.

- Emmer, Martin und Marco Bräuer, 2010. Online-Kommunikation politischer Akteure, in: Wolfgang Schweiger und Klaus Beck (Hrsg.), *Handbuch Online-Kommunikation*, S. 311-337. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Faas, Thorsten und Benjamin C. Sack, 2016. *Politische Kommunikation in Zeiten von Social Media*. Bonn: Bonner Akademie für Forschung und Lehre praktischer Politik (BAPP).
- Fairfield, Joshua A. T., 2008. Anti-social Contracts: The Contractual Governance of Virtual Worlds. *McGill Law Journal* 53, S. 427-476. URL: <http://scholarlycommons.law.wlu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1244&context=wlufac>.
- Faltesek, Daniel, 2018. *Selling Social Media: The Political Economy of Social Networking*. New York: Bloomsbury Academic.
- Farrand, Benjamin und Helena Carrapico, 2013. Networked Governance and the Regulation of Expression on the Internet: The Blurring of the Role of Public and Private Actors as Content Regulators. *Journal of Information Technology & Politics* 10(4), S. 357-368. doi:10.1080/19331681.2013.843920.
- Feick, Jürgen und Raymund Werle, 2010. Regulation of Cyberspace, in: Robert Baldwin, Martin Cave und Martin Lodge (Hrsg.), *The Oxford Handbook of Regulation*, S. 523-547. Oxford: Oxford University Press.
- Fischer, Frank und John Forester (Hrsg.), 1993. *The Argumentative Turn in Policy Analysis and Planning*. Durham, NC; London: Duke University Press.
- Fischer, Frank und Herbert Gottweis (Hrsg.), 2012. *The Argumentative Turn Revisited. Public Policy as Communicative Practice*. Durham, NC; London: Duke University Press.
- Flick, Uwe, 2010. *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek: Rowohlt-Taschenbuch-Verl.
- Flyverbom, Mikkel, 2016. Transparency: Mediation and the Management of Visibilities. *International Journal of Communication* 10, S. 110-122. URL: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/4490/1531>.
- Fraas, Claudia und Michael Klemm, 2005. Diskurse – Medien – Mediendiskurse. Begriffsklärungen und Ausgangsfragen, in: Claudia Fraas und Michael Klemm (Hrsg.), *Mediendiskurse: Bestandsaufnahme und Perspektiven*, S. 1-8. Frankfurt am Main u.a.: Lang.
- Fuchs, Christian, 2018. *Soziale Medien und Kritische Theorie. Eine Einführung*. München: UVK.
- Gadenne, Volker, 2008. *Wissenschaftsphilosophie der Sozialwissenschaften*. Linz: Institut für Philosophie und Wissenschaftstheorie, Johannes Kepler Universität Linz.
- Galperin, Hernan, 2004. Beyond Interests, Ideas, and Technology: An Institutional Approach to Communication and Information Policy. *The Information Society* 20(3), S. 159-168. doi:10.1080/01972240490456818.

- Gamson, William A., 1988. Political Discourse and Collective Action, in: Bert Klandermans, Hanspeter Kriesi und Sidney G. Tarrow (Hrsg.), *From Structure to Action*, S. 219-244. Greenwich, Conn. u.a.: JAI Press.
- Gamson, William A. und Andre Modigliani, 1989. Media Discourse and Public Opinion on Nuclear Power: A Constructionist Approach. *American Journal of Sociology* 95(1), S. 1-37. URL: <https://www.jstor.org/stable/2780405>.
- Gasser, Urs und Wolfgang Schulz, 2015. Synthesis: Governance Of Online Intermediaries: Observations From A Series Of National Case Studies, in: Urs Gasser und Wolfgang Schulz (Hrsg.), *Governance of Online Intermediaries. Observations From a Series of National Case Studies*, S. 4. Cambridge, MA: The Global Network of Internet & Society Research Centers.
- Geertz, Clifford, 1973. *The Interpretation of Cultures. Selected Essays*. New York: Basic Books.
- Gillespie, Tarleton, 2010. The politics of 'platforms'. *New Media & Society* 12(3), S. 347-364. doi:10.1177/1461444809342738.
- Gillespie, Tarleton, 2015. Platforms Intervene. *Social Media + Society* 1, S. 1-2. doi:10.1177/2056305115580479.
- Gillespie, Tarleton, 2017: *The Platform Metaphor, Revisited*. URL: <https://www.hiig.de/en/the-platform-metaphor-revisited/>.
- Gillespie, Tarleton, 2018a. *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media*. New Haven; London: Yale University Press.
- Gillespie, Tarleton, 2018b. Platforms are not Intermediaries. *Georgetown Law Technology Review* 2.2, S. 198-216. URL: <https://georgetownlawtechreview.org/wp-content/uploads/2018/07/2.2-Gillespie-pp-198-216.pdf>.
- Gillespie, Tarleton, 2018c. Regulation of and by Platforms, in: Jean Burgess, Alice Marwick und Thomas Poell (Hrsg.), *The SAGE Handbook of Social Media*, S. 254-278. London: Sage.
- Goodwin, Ian, Christine Griffin, Antonia Lyons, Timothy McCreanor und Helen Moewaka Barnes, 2016. Precarious popularity: Facebook drinking photos, the attention economy, and the regime of the branded self. *Social Media + Society* 2(1), S. 1-13. doi:10.1177/2056305116628889.
- Gorwa, Robert, 2019. What is platform governance? *Information, Communication & Society*, S. 1-18. doi:10.1080/1369118x.2019.1573914.
- Graz, Jean-Christophe und Andreas Nölke, 2008a. Introduction: beyond the fragmented debate of transnational private governance, in: Jean-Christophe Graz und Andreas Nölke (Hrsg.), *Transnational Private Governance and its Limits*, S. 1-26. London; New York: Routledge.
- Graz, Jean-Christophe und Andreas Nölke (Hrsg.), 2008b. *Transnational Private Governance and its Limits*. London; New York: Routledge.

- Graz, Jean-Christophe und Andreas Nölke, 2012. The Limits of Transnational Private Governance, in: Stefano Guzzini und Iver B. Neumann (Hrsg.), *The Diffusion of Power in Global Governance. International Political Economy Meets Foucault*, S. 118-140. London: Palgrave Macmillan.
- Grimmelmann, James, 2015. The Virtues of Moderation. *The Yale Journal of Law & Technology* 17, S. 42. URL: <http://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=yjolt>.
- Hajer, Maarten A., 1993. Discourse Coalitions and the Institutionalization of Practice: The Case of Acid Rain in Great Britain, in: Frank Fischer und John Forester (Hrsg.), *The Argumentative Turn in Policy Analysis and Planning*, S. 43-76. Durham, NC; London: Duke University Press.
- Hall, Rodney Bruce und Thomas J. Biersteker, 2002. The emergence of private authority in the international system, in: Rodney Bruce Hall und Thomas J. Biersteker (Hrsg.), *The Emergence of Private Authority in Global Governance*, S. 3-22. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hans, G. S., 2012. Privacy Policies, Terms of Service, and FTC Enforcement: Broadening Unfairness Regulation for a New Era. *Michigan Telecommunications and Technology Law Review* 19(1), S. 163-200. URL: <https://repository.law.umich.edu/mttlr/vol19/iss1/5/>.
- Hansson, Sven Ove und Gertrude Hirsch Hadorn, 2016. Introducing the argumentative turn in policy analysis, in: Sven Ove Hansson und Gertrude Hirsch Hadorn (Hrsg.), *The Argumentative Turn in Policy Analysis. Reasoning about Uncertainty*, S. 11-35. Cham: Springer International Publishing.
- Hasse, Raimund und Georg Krücken, 2015. *Neo-Institutionalismus*. Bielefeld: transcript.
- Heins, Marjorie, 2014. The Brave New World of Social Media Censorship. *Harvard Law Review Forum* 127, S. 325. URL: [http://cdn.harvardlawreview.org/wp-content/uploads/2014/06/vol127\\_Heins.pdf](http://cdn.harvardlawreview.org/wp-content/uploads/2014/06/vol127_Heins.pdf).
- Helberger, Natali, Jo Pierson und Thomas Poell, 2018. Governing online platforms: From contested to cooperative responsibility. *The Information Society* 34(1), S. 1-14. doi:10.1080/01972243.2017.1391913.
- Helmond, Anne, 2015. The Platformization of the Web: Making Web Data Platform Ready. *Social Media + Society* 1(2), S. 1-11. doi:10.1177/2056305115603080.
- Héritier, Adrienne, 2002. *Common Goods: Reinventing European Integration Governance*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Hinz, Kay, 2015. Wahlkampf auf Facebook und Twitter: Einflussfaktoren auf die Informationsaktivität der Kandidaten zur Bundestagswahl 2013, in: Karl-Rudolf Korte (Hrsg.), *Die Bundestagswahl 2013*, S. 407-427. Wiesbaden: Springer.
- Hinz, Kay, 2017. *Kandidaten und ihre Unterstützer im Online-Wahlkampf. Die Bundestagswahl 2013 im Web 2.0*. Wiesbaden: Springer.

- Hofmann, Jeanette, 2006. Internet Governance, in: Gunnar Folke Schuppert (Hrsg.), *Governance-Forschung. Vergewisserung über Stand und Entwicklungslinien*, S. 277-301. Baden-Baden: Nomos.
- Hofmann, Jeanette, 2012. Private Ordering in the Shadow of Copyright Law: Google Books as a Blueprint. *Politische Vierteljahresschrift (Special Issue on Politik und die Regulierung von Information)* Sonderheft 46, S. 248-272. URL: [https://duplox.wzb.eu/people/jeanette/pdf/hofmann\\_pvs\\_sd\\_46\\_2012\\_copyright-law.pdf](https://duplox.wzb.eu/people/jeanette/pdf/hofmann_pvs_sd_46_2012_copyright-law.pdf).
- Hogan, Bernie und Anabel Quan-Haase, 2010. Persistence and Change in Social Media. *Bulletin of Science, Technology & Society* 30(5), S. 309-315. doi:10.1177/0270467610380012.
- Hohmann, Daniela und Thorsten Faas, 2014. Politik – gefällt mir?! Soziale Online-Netzwerke als neue Quelle politischer Information, in: Kathrin Voss (Hrsg.), *Internet und Partizipation*, S. 247-261. Wiesbaden: Springer VS.
- Howard, Philip N., Aiden Duffy, Deen Freelon, Muzammil M. Hussain, Will Mari und Marwa Maziad, 2011. Opening Closed Regimes: What Was the Role of Social Media During the Arab Spring? *SSRN*. doi:10.2139/ssrn.2595096.
- Jäger, Siegfried, 2001. Diskurs und Wissen. Theoretische und methodische Aspekte einer Kritischen Diskurs- und Dispositivanalyse, in: Reiner Keller, Andreas Hirsland, Werner Schneider und Willy Viehöver (Hrsg.), *Handbuch Sozialwissenschaftliche Diskursanalyse. Band 1: Theorien und Methoden*, S. 81-112. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jarren, Otfried, 1996. Auf dem Weg in die „Mediengesellschaft“? Medien als Akteure und institutionalisierter Handlungskontext. Theoretische Anmerkungen zum Wandel des intermediären Systems, in: Kurt Imhof und Peter Schulz (Hrsg.), *Politisches Raisonement in der Informationsgesellschaft*, S. 79-96. Zürich: Seismo.
- Jarren, Otfried, 1998a. Medien, Mediensystem und politische Öffentlichkeit im Wandel, in: Ulrich Sarcinelli (Hrsg.), *Politikvermittlung und Demokratie in der Mediengesellschaft*, S. 74-94. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jarren, Otfried, 1998b. Medienpolitische Kommunikation, in: Otfried Jarren, Ulrich Sarcinelli und Ulrich Saxer (Hrsg.), *Politische Kommunikation in der demokratischen Gesellschaft*, S. 616-629. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jarren, Otfried, 2007a. Die Regulierung der öffentlichen Kommunikation: Medienpolitik zwischen Government und Governance. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 146, S. 131-154. doi:10.1007/BF03379662.
- Jarren, Otfried, 2007b. Ordnung durch Verantwortungskultur? Governance-Regime im Medienbereich, in: Otfried Jarren (Hrsg.), *Ordnung durch Medienpolitik?*, S. 283-301. Konstanz: UVK.
- Jarren, Otfried, 2013. Neue Medien – neue Regeln! Publizistische Verantwortungskultur durch Diskurse, in: Edwin Czerwick (Hrsg.), *Politische Kommunikation in der repräsentativen Demokratie der Bundesrepublik Deutschland*, S. 53-65. Wiesbaden: Springer VS.



- Jarren, Otfried, 2016. Nicht Daten, sondern Institutionen fordern die Publizistik- und Kommunikationswissenschaft heraus. *Publizistik* 61(4), S. 373-383. doi:10.1007/s11616-016-0301-9.
- Jarren, Otfried, 2018. Kommunikationspolitik für die Kommunikationsgesellschaft. Verantwortungskultur durch Regulierung. *Aus Politik und Zeitgeschichte* 68(40-41), S. 23-28. URL: <http://www.bpb.de/apuz/276557/kommunikationspolitik-fuer-die-kommunikationsgesellschaft?p=all>.
- Jarren, Otfried, 2019. Fundamentale Institutionalisierung: Social Media als neue globale Kommunikationsinfrastruktur. *Publizistik* 64(2), S. 163-179. doi:10.1007/s11616-019-00503-4.
- Jarren, Otfried und Patrick Donges, 2001. Medienregulierung als gesellschaftliche Aufgabe, in: Helge Rossen-Stadtfeld und Joachim Wieland (Hrsg.), *Steuerung medienvermittelter Kommunikation*, S. 35-50. Baden-Baden: Nomos.
- Jarren, Otfried und Patrick Donges, 2006. *Politische Kommunikation in der Mediengesellschaft. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jarren, Otfried und Patrick Donges, 2007. Massenmedien, in: Arthur Benz, Susanne Lütz, Uwe Schimank und Georg Simonis (Hrsg.), *Handbuch Governance*, S. 452-461. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jarren, Otfried und Christian Steininger (Hrsg.), 2016. *Journalismus jenseits von Markt und Staat. Institutionentheoretische Ansätze und Konzepte in der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft*. Baden-Baden: Nomos.
- Jarren, Otfried, Rolf H. Weber, Patrick Donges, Bianka Dürr, Matthias Künzler und Manuel Puppis, 2002. *Rundfunkregulierung: Leitbilder, Modelle und Erfahrungen im internationalen Vergleich. Eine sozial- und rechtswissenschaftliche Analyse*. Zürich: Seismo.
- Jensen, Klaus Bruhn, 2015. What's Social About Social Media? *Social Media + Society* 1. doi:10.1177/2056305115578874.
- Jers, Cornelia, Hanna Gölz und Monika Taddicken, 2013. Forschungsgegenstand Web 2.0, in: Michael Schenk, Cornelia Jers und Hanna Gölz (Hrsg.), *Die Nutzung des Web 2.0 in Deutschland*, S. 17-30. Baden-Baden: Nomos.
- Jørgensen, Rikke Frank, 2013. *Framing the Net. The Internet and Human Rights*. Cheltenham; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Jungherr, Andreas, 2014. The Logic of Political Coverage on Twitter: Temporal Dynamics and Content. *Journal of Communication* 64(2), S. 239-259. doi:10.1111/jcom.12087.
- Juris, Jeffrey S., 2012. Reflections on #Occupy Everywhere: Social media, public space, and emerging logics of aggregation. *American Ethnologist* 39(2), S. 259-279. doi:10.1111/j.1548-1425.2012.01362.x.

- Just, Natascha und Michael Latzer, 2004. Self- and Co-regulation in the mediamatics sector: European community (EC) strategies and contributions towards a transformed statehood. *Knowledge, Technology & Policy* 17(2), S. 38-62. doi:10.1007/s12130-004-1024-1.
- Kaplan, Andreas M. und Michael Haenlein, 2010. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons* 53(1), S. 59-68. doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003.
- Kaplan, Joel und Justin Osofsky, 2016: *Input From Community and Partners On Our Community Standards*. URL: <https://newsroom.fb.com/news/2016/10/input-from-community-and-partners-on-our-community-standards/> (abgerufen: 4.6.2017).
- Kärreman, Dan, 2014. Understanding organizational realities through discourse analysis: the case for discursive pragmatism. *Journal of Business Anthropology* 3(2), S. 201-215. URL: <http://rauli.cbs.dk/index.php/jba/article/viewFile/4708/5137>.
- Katzenbach, Christian, 2012. Technologies as Institutions: Rethinking the Role of Technology in Media Governance Constellations, in: Natascha Just und Manuel Puppis (Hrsg.), *Trends in Communication Policy Research: New Theories, Methods and Subjects*, S. 117-138. Bristol, Chicago: Intellect.
- Katzenbach, Christian, 2013. Media Governance and Technology. From 'Code is Law' to Governance Constellations, in: Monroe E. Price, Stefaan G. Verhulst und Libby Morgan (Hrsg.), *Routledge Handbook of Media Law*, S. 399-418. London; New York: Routledge.
- Katzenbach, Christian, 2018. *Die Regeln digitaler Kommunikation: Governance zwischen Norm, Diskurs und Technik*. Wiesbaden: Springer VS.
- Keller, Reiner, 1997. Diskursanalyse, in: Ronald Hitzler und Anne Honer (Hrsg.), *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik*, S. 309-333. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Keller, Reiner, 2001. Wissenssoziologische Diskursanalyse, in: Reiner Keller, Andreas Hirsland, Werner Schneider und Willy Viehöver (Hrsg.), *Handbuch Sozialwissenschaftliche Diskursanalyse. Band 1: Theorien und Methoden*, S. 113-144. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Keller, Reiner, 2011. *Diskursforschung. Eine Einführung für SozialwissenschaftlerInnen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kerchner, Brigitte, 2006. Diskursanalyse in der Politikwissenschaft. Ein Forschungsüberblick, in: Brigitte Kerchner (Hrsg.), *Foucault: Diskursanalyse der Politik*, S. 33-67. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kersbergen, Kees van und Frans van Waarden, 2004. 'Governance' as a bridge between disciplines: Cross-disciplinary inspiration regarding shifts in governance and problems of governability, accountability and legitimacy. *European Journal of Political Research* 43(2), S. 143-171. doi:10.1111/j.1475-6765.2004.00149.x.

- Klinger, Ulrike und Jakob Svensson, 2015. The emergence of network media logic in political communication: A theoretical approach. *New Media & Society* 17(8), S. 1241-1257. doi:10.1177/1461444814522952.
- Klonick, Kate, 2017. The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech. *Harvard Law Review* 131, S. 1598-1670. URL: [https://harvardlawreview.org/wp-content/uploads/2018/04/1598-1670\\_Online.pdf](https://harvardlawreview.org/wp-content/uploads/2018/04/1598-1670_Online.pdf).
- Kooiman, Jan, 2003. *Governing as Governance*. London: Sage.
- Kooiman, Jan, 2006. Governing as Governance, in: Gunnar Folke Schuppert (Hrsg.), *Governance-Forschung. Vergewisserung über Stand und Entwicklungslinien*, S. 149-172. Baden-Baden: Nomos.
- Kreimer, Seth F., 2006. Censorship by Proxy: The First Amendment, Internet Intermediaries, and the Problem of the Weakest Link. *University of Pennsylvania Law Review* 155, S. 11-101. URL: [https://scholarship.law.upenn.edu/penn\\_law\\_review/vol155/iss1/4/](https://scholarship.law.upenn.edu/penn_law_review/vol155/iss1/4/).
- Kuczerawy, Aleksandra und Jef Ausloos, 2015. Online Intermediaries Case Studies Series: European Union and Google Spain, in: Urs Gasser und Wolfgang Schulz (Hrsg.), *Governance of Online Intermediaries. Observations From a Series of National Case Studies*, S. 19. Cambridge, MA: The Global Network of Internet & Society Research Centers.
- Künzler, Matthias, Franziska Oehmer, Manuel Puppis und Christian Wassmer (Hrsg.), 2013a. *Medien als Institutionen und Organisationen: Institutionalistische Ansätze in der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft*. Band 2. Baden-Baden: Nomos.
- Künzler, Matthias, Christian Wassmer, Franziska Oehmer und Manuel Puppis, 2013b. Medien als Institutionen und Organisationen: Anachronismus in der Onlinewelt, in: Matthias Künzler, Franziska Oehmer, Manuel Puppis und Christian Wassmer (Hrsg.), *Medien als Institutionen und Organisationen*, S. 13-26. Baden-Baden: Nomos.
- Kuzma, Joanne, 2011. Empirical Study of Privacy Issues among Social Networking Sites. *Journal of International Commercial Law and Technology* 6(2), S. 74-85. URL: <http://eprints.worc.ac.uk/1053/2/privacyconferencenov2010rev1.pdf>.
- Kuzma, Joanne, 2013. Empirical Study of Cyber Harassment among Social Networks. *International Journal of Technology and Human Interaction* 9(2), S. 53-65. doi:10.4018/jthi.2013040104.
- Laidlaw, Emily B., 2010. A framework for identifying Internet information gatekeepers. *International Review of Law, Computers & Technology* 24(3), S. 263-276. doi:10.1080/13600869.2010.522334.
- Laidlaw, Emily B., 2015. *Regulating Speech in Cyberspace: Gatekeepers, Human Rights and Corporate Responsibility*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lang, Andrej, 2018. Netzwerkdurchsetzungsgesetz und Meinungsfreiheit. Zur Regulierung privater Internet-Intermediäre bei der Bekämpfung von Hassrede. *Archiv des öffentlichen Rechts* 143(2), S. 220-250. doi:10.1628/aoer-2018-0020.

- Lange, Stefan und Uwe Schimank, 2004. Governance und gesellschaftliche Integration, in: Stefan Lange und Uwe Schimank (Hrsg.), *Governance und gesellschaftliche Integration*, S. 9-44. Wiesbaden: Springer.
- Langlois, Ganaele, Fenwick McKelvey, Greg Elmer und Kenneth Werbin, 2009. Mapping commercial Web 2.0 worlds: Towards a new critical ontogenesis. *The Fibre Culture Journal* 14. URL: <http://fourteen.fibrejournal.org/fcj-095-mapping-commercial-web-2-0-worlds-towards-a-new-critical-ontogenesis/>.
- Langvardt, Kyle, 2017. Regulating Online Content Moderation. *The Georgetown Law Journal* 106, S. 1353-1388. URL: <https://www.law.georgetown.edu/georgetown-law-journal/wp-content/uploads/sites/26/2018/07/Regulating-Online-Content-Moderation.pdf>.
- Lee, Edward, 2008. Warming up to user-generated content. *University of Illinois Law Review* 5, S. 1459-1548. URL: <https://illinoislawreview.org/wp-content/ilr-content/articles/2008/5/Lee.pdf>.
- Lessig, Lawrence, 1999. The law of the horse: What cyberlaw might teach. *Harvard Law Review* 113(2), S. 501-549. URL: <https://www.jstor.org/stable/pdf/1342331.pdf>.
- Levi-Faur, David, 2005. The Global Diffusion of Regulatory Capitalism. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 598(1), S. 12-32. doi:10.1177/0002716204272371.
- Levine, Marne, 2013: *Controversial, Harmful and Hateful Speech on Facebook*. URL: <https://www.facebook.com/notes/facebook-safety/controversial-harmful-and-hateful-speech-on-facebook/574430655911054> [<https://perma.cc/3DWR-5ACY>] (abgerufen: 2.5.2019).
- Levitt, Peggy, 2013. Transnational Studies and Culture in Motion, in: Leonhard Dobusch, Philip Mader und Sigrid Quack (Hrsg.), *Governance across borders: Transnational fields and transversal themes*, S. 31-32. Berlin: epubli.
- Lim, Merlyna, 2012. Clicks, cabs, and coffee houses: Social media and oppositional movements in Egypt, 2004–2011. *Journal of Communication* 62(2), S. 231-248. URL: [https://cspo.org/legacy/library/1207150932F24192826YK\\_lib\\_LimJoC2012Egypt.pdf](https://cspo.org/legacy/library/1207150932F24192826YK_lib_LimJoC2012Egypt.pdf).
- Lischka, Juliane A., 2018. Logics in social media news making: How social media editors marry the Facebook logic with journalistic standards. *Journalism*, S. 1-18. doi:10.1177/1464884918788472.
- Lotan, Gilad, Erhardt Graeff, Mike Ananny, Devin Gaffney, Ian Pearce und Danah Boyd, 2011. The Revolutions Were Tweeted: Information Flows During the 2011 Tunisian and Egyptian Revolutions. *International Journal of Communication* 5, S. 1375-1405. URL: <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/download/1246/643>.
- Lucchi, Nicola, 2014. Internet content governance and human rights. *Vanderbilt Journal of Entertainment & Technology Law* 16(4), S. 809-856. URL: [http://www.jetlaw.org/wp-content/uploads/2014/06/Lucchi\\_Final.pdf](http://www.jetlaw.org/wp-content/uploads/2014/06/Lucchi_Final.pdf).

- Lynch, Marc, Deen Freelon und Sean Aday, 2014. *Syria's Socially Mediated Civil War*. Washington, DC: United States Institute of Peace.
- MacKinnon, Rebecca, 2012. *Consent of the Networked: the Worldwide Struggle for Internet Freedom*. New York: Basic Books.
- MacKinnon, Rebecca, Elonnai Hickok, Allon Bar und Hae-in Lim, 2015. *Fostering Freedom Online: The Role of Internet Intermediaries*. Paris: UNESCO/Internet Society.
- Mager, Astrid, 2012. Algorithmic Ideology. *Information, Communication & Society* 15(5), S. 769-787. doi:10.1080/1369118x.2012.676056.
- Marwick, Alice E. und Danah Boyd, 2011. I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience. *New Media & Society* 13(1), S. 114-133. doi:10.1177/1461444810365313.
- Mayntz, Renate, 2006. Governance Theory als fortentwickelte Steuerungstheorie?, in: Gunnar Folke Schuppert (Hrsg.), *Governance-Forschung. Vergewisserung über Stand und Entwicklungslinien*, S. 11-20. Baden-Baden: Nomos.
- Mayring, Philipp, 2002. *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mayring, Philipp, 2015. *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim und Basel: Beltz.
- McIntyre, T. J., 2013. Child abuse images and cleanfeeds: assessing internet blocking systems, in: Ian Brown (Hrsg.), *Research Handbook on Governance of the Internet*, S. 277-308. Cheltenham; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Meier, Stefan und Christian Pentzold, 2014. Diskursforschung in den Kommunikations- und Medienwissenschaften, in: Johannes Angermüller, Martin Nonhoff, Eva Herschinger, Eva Macglichris, Martin Reissigl, Juliette Wedl, Daniel Wrana und Alexander Ziem (Hrsg.), *Diskursforschung. Ein interdisziplinäres Handbuch, Bd. 1*, S. 118-129. Bielefeld: Transkript.
- Mergel, Ines und Stuart I. Bretschneider, 2013. A Three-Stage Adoption Process for Social Media Use in Government. *Public Administration Review* 73(3), S. 390-400. doi:10.1111/puar.12021.
- Mifsud Bonnici, Jeanne P., 2008. *Self-Regulation in Cyberspace*. Den Haag: T.M.C. Asser Press.
- Milosevic, Tijana, 2016. Social Media Companies' Cyberbullying Policies. *International Journal of Communication* 10, S. 5164-5185. URL: <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/download/5320/1818>.
- Moorstedt, Tobias, 2008. *Jeffersons Erben. Wie die digitalen Medien die Politik verändern*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Mueller, Milton L., 2010. *Networks and States: The Global Politics of Internet Governance*. Cambridge, MA: The MIT Press.

- Mueller, Milton L., 2015. Hyper-transparency and social control: Social media as magnets for regulation. *Telecommunications Policy* 39(9), S. 804-810. doi:10.1016/j.telpol.2015.05.001.
- Murdoch, Steven J. und Hal Roberts, 2013. Internet Censorship and Control [Guest editors' introduction]. *IEEE Internet Computing* 17(3), S. 6-9. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/iel7/4236/6509859/06509860.pdf>.
- Musiani, Francesca, 2013. Governance by algorithms. *Internet Policy Review* 2(3). doi:10.14763/2013.3.188.
- Napoli, Philip M., 2014. Automated Media: An Institutional Theory Perspective on Algorithmic Media Production and Consumption. *Communication Theory* 24(3), S. 340-360. doi:10.1111/comt.12039.
- Napoli, Philip M., 2015. Social media and the public interest: Governance of news platforms in the realm of individual and algorithmic gatekeepers. *Telecommunications Policy* 39(9), S. 751-760. doi:10.1016/j.telpol.2014.12.003.
- Napoli, Philip M. und Robyn Caplan, 2017. Why media companies insist they're not media companies, why they're wrong, and why it matters. *First Monday* 22(5). doi:10.5210/fm.v22i5.7051.
- Nash, Victoria, 2013. Analyzing Freedom of Expression Online: Theoretical, Empirical, and Normative Contributions, in: William H. Dutton (Hrsg.), *The Oxford Handbook of Internet Studies*, S. 441-463. Oxford: Oxford University Press.
- Neuberger, Christoph, 2011. Soziale Netzwerke im Internet. Kommunikationswissenschaftliche Einordnung und Forschungsüberblick, in: Christoph Neuberger und Volker Gehrau (Hrsg.), *StudiVZ*, S. 33-96. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Neuberger, Christoph, 2013. Onlinemedien als Institutionen, in: Matthias Künzler, Franziska Oehmer, Manuel Puppis und Christian Wassmer (Hrsg.), *Medien als Institutionen und Organisationen*, S. 97-116. Baden-Baden: Nomos.
- Neumann, Manuel, 2014. *Facebook und Politik: So nutzen Spitzenpolitiker das Online-Netzwerk*. Hamburg: Diplomica.
- Neumayer, Karl-Heinz, 2008. Contracting subject to standard terms and conditions (Chapter 12), in: Arthur T. von Mehren (Hrsg.), *International Encyclopedia of Comparative Law, Vol. 7, Contracts in general, Part 2*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Newland, Erica, Caroline Nolan, Cynthia Wong und Jillian C. York, 2011: *Account Deactivation and Content Removal: Guiding Principles and Practices for Companies and Users*. URL: [https://cyber.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Final\\_Report\\_on\\_Account\\_Deactivation\\_and\\_Content\\_Removal.pdf](https://cyber.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Final_Report_on_Account_Deactivation_and_Content_Removal.pdf) (abgerufen: 02.01.2019).
- Noetzel, Thomas, 2018. Textanalyse/Dokumentenanalyse, in: Samuel Salzborn (Hrsg.), *Handbuch Politische Ideengeschichte Zugänge – Methoden – Strömungen*, S. 24-28. Stuttgart: J.B. Metzler.

- NYU, Stern Center for Business and Human Rights, 2017: *Harmful Content: The Role of Internet Platform Companies in Fighting Terrorist Incitement and Politically Motivated Disinformation*. URL: <https://www.stern.nyu.edu/experience-stern/faculty-research/harmful-content-role-internet-platform-companies-fighting-terrorist-incitement-and-politically> (abgerufen: 4.7.2018).
- O'Reilly, Tim, 2007. What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software. *Communications & strategies* 65(1), S. 17-37. URL: [https://mpira.ub.uni-muenchen.de/4578/1/mpira\\_paper\\_4578.pdf](https://mpira.ub.uni-muenchen.de/4578/1/mpira_paper_4578.pdf).
- Obar, Jonathan A. und Anne Oeldorf-Hirsch, 2018. The biggest lie on the internet: Ignoring the privacy policies and terms of service policies of social networking services. *Information, Communication & Society*, S. 1-20. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1369118X.2018.1486870>.
- Oksanen, Atte, James Hawdon, Emma Holkeri, Matti Näsi und Pekka Räsänen, 2014. Exposure to online hate among young social media users. *Sociological Studies of Children & Youth* 18(1), S. 253-273. doi:10.1108/S1537-466120140000018021.
- Orchard, Lisa J., Chris Fullwood, Neil Morris und Niall Galbraith, 2015. Investigating the Facebook experience through Q Methodology: Collective investment and a 'Borg' mentality. *New Media & Society* 17(9), S. 1547-1565. doi:10.1177/1461444814530099.
- Papacharissi, Zizi, 2015. We Have Always Been Social. Editorial. *Social Media + Society* 1, S. 1-2. doi:10.1177/2056305115581185.
- Parker, Geoffrey G., Marshall W. Van Alstyne und Sangeet Paul Choudary, 2016. *Platform Revolution: how networked markets are transforming the economy - and how to make them work for you*. New York: W.W. Norton.
- Parti, Katalin und Luisa Marin, 2013. Ensuring Freedoms and Protecting Rights in the Governance of the Internet: A Comparative Analysis on Blocking Measures and Internet Providers' Removal of Illegal Internet Content. *Journal of Contemporary European Research* 9(1). URL: <https://www.jcer.net/index.php/jcer/article/download/455/392>.
- Pattberg, Philipp, 2005. The Institutionalization of Private Governance: How Business and Nonprofit Organizations Agree on Transnational Rules. *Governance* 18(4), S. 589-610. doi:10.1111/j.1468-0491.2005.00293.x.
- Perset, Karine, 2010. *The Economic and Social Role of Internet Intermediaries*. Paris: OECD. URL: <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/44949023.pdf>.
- Plantin, Jean-Christophe, 2018. Review essay: the platform society: public values in a connective world. *Media, Culture & Society*. URL: [http://eprints.lse.ac.uk/90875/1/Plantin\\_Review-essay-the-platform-society.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/90875/1/Plantin_Review-essay-the-platform-society.pdf).
- Plantin, Jean-Christophe, Carl Lagoze, Paul N. Edwards und Christian Sandvig, 2018. Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook. *New Media & Society* 20(1), S. 293-310. doi:10.1177/1461444816661553.

- Price, Monroe E. und Stefaan G. Verhulst, 2004. *Self-Regulation and the Internet*. Zuidpoolsingel: Kluwer Law International.
- Pundt, Christian, 2008. *Medien und Diskurs. Zur Skandalisierung von Privatheit in der Geschichte des Fernsehens*. Bielefeld: transcript.
- Puppis, Manuel, 2007. Media Governance as a Horizontal Extension of Media Regulation: The Importance of Self- and Co-Regulation. *Communications* 32(3), S. 330-336. doi:10.1515/COMMUN.2007.020.
- Puppis, Manuel, 2010a. *Einführung in die Medienpolitik*. Stuttgart: UTB.
- Puppis, Manuel, 2010b. Media Governance: A New Concept for the Analysis of Media Policy and Regulation. *Communication, Culture & Critique* 3(2), S. 134-149. doi:10.1111/j.1753-9137.2010.01063.x.
- Puppis, Manuel, Matthias Künzler, Edzard Schade, Patrick Donges, Bianka Dörr, Andreas Ledergerber und Martina Vogel (Hrsg.), 2004. *Selbstregulierung und Selbstorganisation: Unveröffentlichter Schlussbericht zuhanden des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM)*. Zürich: IPMZ.
- Quack, Sigrid, 2006. Zum Werden und Vergehen von Institutionen: Vorschläge für eine dynamische Governanceanalyse, in: Gunnar Folke Schuppert (Hrsg.), *Governance-Forschung. Vergewisserung über Stand und Entwicklungslinien*, S. 346-370. Baden-Baden: Nomos.
- Reh, Werner, 1995. Quellen-und Dokumentenanalyse in der Politikfeldforschung: Wer steuert die Verkehrspolitik, in: Ulrich von Alemann (Hrsg.), *Politikwissenschaftliche Methoden. Grundriß für Studium und Forschung*, S. 201-259. Opladen: Westdeutscher Verl.
- Reh, Werner, 2006. Dokumentenanalyse als Kommunikationsanalyse: Ein Vorschlag für die Rolle und Anwendungsmöglichkeiten interpretativer Verfahren in der Politikwissenschaft, in: Sven-Uwe Schmitz und Klaus Schubert (Hrsg.), *Einführung in die Politische Theorie und Methodenlehre*, S. 111-128. Opladen: Budrich.
- Reidenberg, Joel R., 1996. Governing Networks and Rule-Making in Cyberspace. *Emory Law Journal* 45, S. 911. URL: [https://ir.lawnet.fordham.edu/faculty\\_scholarship/29](https://ir.lawnet.fordham.edu/faculty_scholarship/29).
- Reuter, Christian, Katja Pätsch und Elena Runft, 2016. Terrorismus und soziale Medien – Propaganda und Gegenpropaganda, in: Wolfgang Prinz, Jan Borchers und Matthias Jarke (Hrsg.), *Mensch und Computer 2016 - Tagungsband*. Aachen: Gesellschaft für Informatik e.V.
- Roberts, Sarah T. 2014. *Behind the screen: The hidden digital labor of commercial content moderation*. Dissertation. University of Illinois, URL: [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/50401/Sarah\\_Roberts.pdf](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/50401/Sarah_Roberts.pdf).
- Roberts, Sarah T., 2016. Commercial content moderation: digital laborers' dirty work. *Media Studies Publications* 12. URL: <https://ir.lib.uwo.ca/commpub/12>.



- Roberts, Sarah T., 2018. Digital detritus: 'Error' and the logic of opacity in social media content moderation. *First Monday* 23(3). URL: <https://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/8283/6649>.
- Rosen, Jeffrey, 2012. The Right to Be Forgotten. *Stanford Law Review Online* 64, S. 88-92. URL: <https://review.law.stanford.edu/wp-content/uploads/sites/3/2012/02/64-SLRO-88.pdf>.
- Ruggie, John Gerard, 2008: *Protect, Respect and Remedy. A Framework for Business and Human Rights*. URL: <https://www.business-humanrights.org/sites/default/files/reports-and-materials/Ruggie-report-7-Apr-2008.pdf> (abgerufen: 01.02.2018).
- Ruggie, John Gerard, 2011: *Guiding Principles on Business and Human Rights. Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework*. URL: [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (abgerufen: 01.02.2018).
- Sandhu, Swaran, 2016. Institutionenwandel und Legitimation in Zeiten der neoliberalen Digitalisierung, in: Otfried Jarren und Christian Steininger (Hrsg.), *Journalismus jenseits von Markt und Staat. Institutionentheoretische Ansätze und Konzepte in der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft*, S. 241-246. Baden-Baden: Nomos.
- Sandhu, Swaran, 2018. Neo-Institutional Theory, in: Robert L. Heath und Winni Johansen (Hrsg.), *The International Encyclopedia of Strategic Communication*, S. 1-15. Wiley Online Library.
- Sandvig, Christian, 2014. Seeing the sort: The aesthetic and industrial defense of "the algorithm". *Journal of the New Media Caucus* 10(3). URL: <http://median.newmediacaucus.org/art-infrastructures-information/seeing-the-sort-the-aesthetic-and-industrial-defense-of-the-algorithm>.
- Sandvig, Christian, 2015. The Social Industry. *Social Media + Society* 1. doi:10.1177/2056305115582047.
- Sandvig, Christian, Kevin Hamilton, Karrie Karahalios und Cedric Langbort, 2014. Auditing algorithms: Research methods for detecting discrimination on internet platforms. *Data and discrimination: converting critical concerns into productive inquiry* 22. URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/b722/7cbd34766655dea10d0437ab10df3a127396.pdf>.
- Saxer, Ulrich, 1999. Der Forschungsgegenstand der Medienwissenschaft, in: Joachim-Felix Leonhardt, Hans-Werner Ludwig, Dietrich Schwarze und Erich Straßner (Hrsg.), *Medienwissenschaft. Ein Handbuch zur Entwicklung der Medien und Kommunikationsformen. 1. Teilband*, S. 1-14. Berlin, New York: de Gruyter.
- Schade, Edzard, 2004. Selbstorganisation – Zwischen Medienfreiheit und Controlling, in: Manuel Puppis, Matthias Künzler, Edzard Schade, Patrick Donges, Bianka Dörr, Andreas Ledergerber und Martina Vogel (Hrsg.), *Selbstregulierung und Selbstorganisation: Unveröffentlichter Schlussbericht zuhanden des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM)*, S. 74-103. Zürich: IPMZ.

- Scheufele, Bertram, 2008. Discourse Analysis, in: Wolfgang Donsbach (Hrsg.), *The International Encyclopedia of Communication*. 1. Aufl. Chichester: Wiley.
- Schmidt, Jan, Claudia Lampert und Christiane Schwinge, 2010. Nutzungspraktiken im Social Web – Impulse für die medienpädagogische Diskussion, in: Bardo Herzig, Dorothee M. Meister, Heinz Moser und Horst Niesyto (Hrsg.), *Jahrbuch Medienpädagogik 8. Medienkompetenz und Web 2.0*, S. 255-270. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schmidt, Jan-Hinrik, 2012. Persönliche Öffentlichkeiten und politische Kommunikation im Social Web, in: Béatrice Ziegler und Nicole Wälti (Hrsg.), *Wahl-Probleme der Demokratie*, S. 137-147. Zürich: Schulthess.
- Schmidt, Jan-Hinrik, 2013. *Social Media*. Wiesbaden: Springer VS.
- Schmidt, Jan-Hinrik und Monika Taddicken (Hrsg.), 2017a. *Handbuch Soziale Medien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schmidt, Jan-Hinrik und Monika Taddicken, 2017b. Vorwort, in: Jan-Hinrik Schmidt und Monika Taddicken (Hrsg.), *Handbuch Soziale Medien*, S. V-VI. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schmidt, Vivien A., 2000. Democracy and discourse in an integrating Europe and a globalising world. *European Law Journal* 6(3), S. 277-300. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/1468-0386.00108>.
- Schmidt, Vivien A., 2002. *The Futures of European Capitalism*. Oxford u.a.: Oxford University Press.
- Schmidt, Vivien A., 2008. Discursive Institutionalism: The Explanatory Power of Ideas and Discourse. *Annual Review of Political Science* 11(1), S. 303-326. doi:10.1146/annurev.polisci.11.060606.135342.
- Schmidt, Vivien A., 2010. Taking ideas and discourse seriously: explaining change through discursive institutionalism as the fourth 'new institutionalism'. *European Political Science Review* 2(1), S. 1-25. doi:10.1017/S175577390999021X.
- Schmidt, Vivien A., 2011. Speaking of change: why discourse is key to the dynamics of policy transformation. *Critical Policy Studies* 5(2), S. 106-126. doi:10.1080/19460171.2011.576520.
- Schmidt, Vivien A., 2017. Britain-out and Trump-in: a discursive institutionalist analysis of the British referendum on the EU and the US presidential election. *Review of International Political Economy* 24(2), S. 248-269. doi:10.1080/09692290.2017.1304974.
- Schmidt, Vivien A., 2015. Discursive institutionalism: understanding policy in context, in: Frank Fischer, Douglas Torgerson, Anna Durnová und Michael Orsini (Hrsg.), *Handbook of Critical Policy Studies*, S. 171-189. Cheltenham; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.

- Schmidt, Vivien A. und Claudio M. Radaelli, 2004. Policy Change and Discourse in Europe: Conceptual and Methodological Issues. *West European Politics* 27(2), S. 183-210. doi:10.1080/0140238042000214874.
- Scholz, Trebor, 2016. *Platform Cooperativism. Challenging the Corporate Sharing Economy*. New York, NY: Rosa Luxemburg Foundation.
- Schulz, Wolfgang und Kevin Dankert, 2016. *Die Macht der Informationsintermediäre. Erscheinungsformen, Strukturen und Regulierungsoptionen*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Schulz, Wolfgang und Thorsten Held, 2002. *Regulierte Selbstregulierung als Form modernen Regierens. Im Auftrag des Bundesbeauftragten für Angelegenheiten der Kultur und Medien. Endbericht*. Hamburg: Hans-Bredow-Institut.
- Schuppert, Gunnar Folke, 2006. Governance im Spiegel der Wissenschaftsdisziplinen, in: Gunnar Folke Schuppert (Hrsg.), *Governance-Forschung. Vergewisserung über Stand und Entwicklungslinien*, S. 371-469. Baden-Baden: Nomos.
- Schuppert, Gunnar Folke, 2007. Was ist Media Governance?, in: Patrick Donges (Hrsg.), *Von der Medienpolitik zur Media Governance?*, S. 24-42. Köln: Halem.
- Schweiger, Wolfgang, 2017. *Der (des)informierte Bürger im Netz. Wie soziale Medien die Meinungsbildung verändern*. Wiesbaden: Springer.
- Schweiger, Wolfgang und Klaus Beck (Hrsg.), 2010. *Handbuch Online-Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schweiger, Wolfgang und Klaus Beck (Hrsg.), 2019. *Handbuch Online-Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schwemer, Sebastian Felix, 2018. Trusted Notifiers and the Privatization of Online Enforcement. *SSRN*. URL: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3287754](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3287754).
- Scott, W. Richard, 1995. *Institutions and Organizations*. London, u.a.: Sage.
- Scott, W. Richard, 2008. *Institutions and organizations. Ideas and interests*. Los Angeles, CA: Sage.
- Shore, Jennifer und Jill Steinman, 2015. Did you really agree to that? The Evolution of Facebook's Privacy Policy. *Technology Science*. URL: <https://techscience.org/a/2015081102/download.pdf>.
- Sievert, Holger und Astrid Nelke (Hrsg.), 2014. *Social-Media-Kommunikation nationaler Regierungen in Europa. Theoretische Grundlagen und vergleichende Länderanalysen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Silverman, Jacob, 2016. *Terms of Service. Social Media and the Price of Constant Connection*. New York, u.a.: Harper Perennial.
- Soengas-Pérez, Xosé, 2013. The Role of the Internet and Social Networks in the Arab Uprisings. An Alternative to Official Press Censorship. *Comunicar* 21(41), S. 147-155. doi:10.3916/c41-2013-14.

- Solum, Lawrence B., 2009. Models of Internet Governance, in: Lee A. Bygrave und Jon Bing (Hrsg.), *Internet Governance: Infrastructure and Institutions*, S. 48-91. New York: Oxford University Press.
- Srnicek, Nick, 2017. *Platform Capitalism*. Cambridge, Malden: Polity.
- Stalla-Bourdillon, Sophie, 2012. Sometimes one is not enough! Securing freedom of expression, encouraging private regulation, or subsidizing Internet intermediaries or all three at the same time: the dilemma of Internet intermediaries' liability. *Journal of International Commercial Law and Technology* 7(2), S. 154-175. URL: <https://media.neliti.com/media/publications/28839-EN-sometimes-one-is-not-enough-securing-freedom-of-expression-encouraging-private-r.pdf>.
- Suzor, Nicolas P., 2018. Digital Constitutionalism: Using the Rule of Law to Evaluate the Legitimacy of Governance by Platforms. *Social Media + Society* 4(3), S. 1-11. doi:10.1177/2056305118787812.
- Suzor, Nicolas P., Tess Van Geelen und Sarah Myers West, 2018. Evaluating the legitimacy of platform governance: A review of research and a shared research agenda. *International Communication Gazette* 80(4), S. 385-400. doi:10.1177/1748048518757142.
- Tambini, Damian, Danilo Leonardi und Chris Marsden, 2008. *Codifying Cyberspace. Communications self-regulation in the age of Internet convergence*. London; New York: Routledge.
- Taylor, Emily, 2016. The Privatization of Human Rights: Illusions of Consent, Automation and Neutrality. *Global Commission on Internet Governance Paper Series* 24. URL: [https://www.cigionline.org/sites/default/files/gcig\\_no24\\_web\\_2.pdf](https://www.cigionline.org/sites/default/files/gcig_no24_web_2.pdf).
- Trebilcock, Michael J., 1993. *The Limits of Freedom of Contract*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Trost, Kai Erik, 2013. *Soziale Onlinenetzwerke und die Mediatisierung der Freundschaft. Eine qualitative Studie zur Bedeutung von Facebook für das Freundschaftskonzept Jugendlicher*. Baden-Baden: Nomos.
- Tufekci, Zeynep, 2008. Can You See Me Now? Audience and Disclosure Regulation in Online Social Network Sites. *Bulletin of Science, Technology & Society* 28(1), S. 20-36. doi:10.1177/0270467607311484.
- Tusikov, Natasha, 2017. *Chokepoints. Global Private Regulation on the Internet*. Oakland: University of California Press.
- United Nations, Human Rights Council, 2012: *The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet. Twentieth session, Agenda item 3 (General Assembly A/HRC/20/L.13)*. URL: [https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/d\\_res\\_dec/A\\_HRC\\_20\\_L13.doc](https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/d_res_dec/A_HRC_20_L13.doc) (abgerufen: 14.3.2015).
- van Dijck, José, 2013. *The Culture of Connectivity. A critical history of social media*. Oxford: Oxford University Press.

- van Dijck, José, 2015. After Connectivity: The Era of Connectication. *Social Media + Society* 1(1). doi:10.1177/2056305115578873.
- van Dijck, José und Thomas Poell, 2013. Understanding Social Media Logic. *Media and Communication* 1(1), S. 2-14. doi:10.12924/mac2013.01010002.
- van Dijck, José und Thomas Poell, 2015. Social Media and the Transformation of Public Space. *Social Media + Society* 1(2). doi:10.1177/2056305115622482.
- van Dijck, José, Thomas Poell und Martijn de Waal, 2018. *The Platform Society. Public Values in a Connective World*. New York, NY: Oxford University Press.
- van Doorn, Niels, 2017. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society* 20(6), S. 898-914. doi:10.1080/1369118x.2017.1294194.
- van Eimeren, Birgit und Beate Frees, 2007. Internetnutzung zwischen Pragmatismus und YouTube-Euphorie. *Media Perspektiven* 8, S. 362-378. URL: [http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2007/Online07\\_Nutzung.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2007/Online07_Nutzung.pdf).
- von Kardorff, Ernst, 2006. Virtuelle Netzwerke — eine neue Form der Vergesellschaftung?, in: Betina Hollstein und Florian Straus (Hrsg.), *Qualitative Netzwerkanalyse. Konzepte, Methoden, Anwendungen*, S. 63-97. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- von Mehren, Arthur T., 2008. A general view of contract (Chapter 1), in: Arthur T. von Mehren (Hrsg.), *International Encyclopedia of Comparative Law, Vol. 7, Contracts in general, Part 1*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Vowe, Gerhard, 2018. Katzenbach, Christian: Die Regeln digitaler Kommunikation. Governance zwischen Norm, Diskurs und Technik. *Publizistik* 63(3), S. 449-451. doi:10.1007/s11616-018-0432-2.
- Wagner, Ben, 2014. The Politics of Internet Filtering: The United Kingdom and Germany in a Comparative Perspective. *Politics* 34(1), S. 58-71. doi:10.1111/1467-9256.12031.
- Wagner, Ben, 2016. *Global Free Expression - Governing the Boundaries of Internet Content*. Switzerland: Springer.
- Wassmer, Christian und Otfried Jarren, 2012. Media Accountability durch Media Governance? Formen der Nutzerbeteiligung bei Social Media-Anbietern im Vergleich. *Studies in Communication Sciences* 12(1), S. 22-28. doi:10.1016/j.scoms.2012.06.006.
- Weber, Karsten, 2004. *Einführung in die Erkenntnis- und Wissenschaftstheorie. Manuskript für die Lehre*. Frankfurt (Oder): Europa-Universität Viadrina.
- Weimann, Gabriel und Jannis Jost, 2015. Neuer Terrorismus und Neue Medien. *Zeitschrift für Außen-und Sicherheitspolitik* 8(3), S. 369-388. doi:10.1007/s12399-015-0493-5.
- Williamson, Oliver E., 2002. The lens of contract: private ordering. *American Economic Review* 92(2), S. 438-443. URL: <https://www.jstor.org/stable/3083447>.

- Witt, Harald, 2001. Forschungsstrategien bei quantitativer und qualitativer Sozialforschung. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum Qualitative Social Research* 2(1), Art. 8. URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/969/2114>.
- Wladarsch, Jennifer, Christoph Neuberger, Tobias Brockmann und Stefan Stieglitz, 2014. Der Bundestagswahlkampf 2013 in den Social Media. *Media Perspektiven* (9), S. 456-474. URL: [https://www.ard-werbung.de/fileadmin/user\\_upload/media-perspektiven/pdf/2014/09-2014\\_Wladarsch\\_Neuberger\\_Brockmann\\_Stieglitz.pdf](https://www.ard-werbung.de/fileadmin/user_upload/media-perspektiven/pdf/2014/09-2014_Wladarsch_Neuberger_Brockmann_Stieglitz.pdf).
- Wolff, Stephan, 2013. Dokumenten- und Aktenanalyse, in: Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung : ein Handbuch*, S. 502-513. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- York, Jillian C., 2010. Policing content in the quasi-public sphere. *OpenNet Initiative*. URL: <https://opennet.net/sites/opennet.net/files/PolicingContent.pdf>.
- Youmans, William Lafi und Jillian C. York, 2012. Social Media and the Activist Toolkit: User Agreements, Corporate Interests, and the Information Infrastructure of Modern Social Movements. *Journal of Communication* 62(2), S. 315-329. doi:10.1111/j.1460-2466.2012.01636.x.
- Zimmer, Michael, 2008. The externalities of search 2.0: The emerging privacy threats when the drive for the perfect search engine meets Web 2.0. *First Monday* 13(3). URL: <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2136/1944>.
- Zittrain, Jonathan, 2003. Internet Points of Control. *Boston College Law Review* 44(2), S. 653-688. URL: <https://lawdigitalcommons.bc.edu/bclr/vol44/iss2/10>.
- Zittrain, Jonathan, 2004. Internet Points of Control, in: Sandra Braman (Hrsg.), *The Emergent Global Information Policy Regime*, S. 203-227. London: Palgrave Macmillan.
- Zittrain, Jonathan und John Palfrey, 2008. Introduction, in: Ronald Deibert, John Palfrey, Rafal Rohozinski und Jonathan Zittrain (Hrsg.), *Access Denied. The Practice and Policy of Global Internet Filtering*, S. 1-4. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Zuckerman, Ethan, 2010. Intermediary Censorship, in: Ronald Deibert, John Palfrey, Rafal Rohozinski und Jonathan Zittrain (Hrsg.), *Access Controlled: The Shaping of Power, Rights, and Rule in Cyberspace*, S. 71-83. Cambridge, MA: The MIT Press.

Anhang





## Anhang 1. Übersicht untersuchter Dokumente zu den Plattformregeln

Platform	Document type	Document title	Sub title	Date	File	Qtr.	Words
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		11.06.2004	html	II.	1.800
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		31.12.2005	html	IV.	1.948
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		31.03.2006	html	I.	2.391
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		30.12.2006	html	IV.	4.756
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		30.06.2007	html	II.	6.136
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		26.12.2007	html	IV.	6.404
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		11.09.2008	html	III.	6.514
Facebook	Terms of Service	Terms of Use		20.11.2008	html	IV.	6.904
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		24.06.2009	html	II.	3.210
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		14.09.2009	html	III.	3.764
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		31.12.2009	html	IV.	3.764
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		28.03.2010	html	I.	3.921
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		18.06.2010	html	II.	3.789
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		29.09.2010	html	III.	3.824
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		31.12.2010	html	IV.	4.056
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		30.06.2011	html	II.	4.085
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		30.12.2011	html	IV.	4.084
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		29.06.2012	html	II.	4.456
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		31.12.2012	html	IV.	4.359
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		31.12.2013	html	IV.	4.431
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		31.12.2014	html	IV.	4.431
Facebook	Terms of Service	Statement of Rights and Responsibilities		29.03.2015	html	I.	3.413
Facebook	Community Standards	Content Code of Conduct		15.05.2007	html	II.	719
Facebook	Community Standards	Content Code of Conduct		14.10.2007	html	IV.	719
Facebook	Community Standards	Content Code of Conduct		29.10.2008	html	IV.	719
Facebook	Community Standards	Content Code of Conduct		31.12.2009	html	IV.	719
Facebook	Community Standards	Content Code of Conduct		20.08.2010	html	III.	719
Facebook	Community Standards	Facebook Community Standards		27.12.2011	html	IV.	713
Facebook	Community Standards	Facebook Community Standards		31.12.2012	html	IV.	699
Facebook	Community Standards	Facebook Community Standards		11.12.2013	html	IV.	793
Facebook	Community Standards	Facebook Community Standards		31.12.2014	html	IV.	859
Facebook	Community Standards	Community Standards		05.06.2015	html	II.	2.469
Flickr	Terms of Service	Flickr.com Terms of Use'		01.04.2004	html	II.	810
Flickr	Terms of Service	Flickr.com Terms of Use'		30.12.2004	html	IV.	859
Flickr	Terms of Service	Flickr.com Terms of Use'		01.12.2005	html	IV.	799
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		31.03.2006	html	I.	772
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		29.12.2006	html	IV.	821

Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		11.10.2007	html	IV.	918
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		17.12.2008	html	IV.	1.027
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		11.11.2009	html	IV.	1.027
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		05.09.2013	html	III.	1.021
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		26.12.2014	pdf	IV.	934
Flickr	Community Standards	Flickr Community Guidelines		09.04.2015	pdf	II.	933
Flickr	Community Standards	Flickr Community guidelines		11.04.2016	html	II.	1.062
Pinterest	Terms of Service	Terms of Use		01.05.2010	html	II.	2.038
Pinterest	Terms of Service	Terms of Use		06.12.2010	html	IV.	1.990
Pinterest	Terms of Service	Terms of Use		24.12.2011	html	IV.	4.564
Pinterest	Terms of Service	Terms & Privacy		29.06.2012	html	II.	4.635
Pinterest	Terms of Service	Terms & Privacy		31.12.2012	html	IV.	2.302
Pinterest	Terms of Service	Terms of Service		28.12.2013	html	IV.	2.212
Pinterest	Terms of Service	Terms of Service		31.12.2014	html	IV.	2.220
Pinterest	Terms of Service	Terms of Service		29.06.2015	html	II.	2.221
Pinterest	Community Standards	To Our First Users	Rules To Pin By	23.03.2011	html	I.	267
Pinterest	Community Standards	Pin Etiquette		01.01.2012	html	I.	250
Pinterest	Community Standards	Acceptable Use Policy		30.12.2012	html	IV.	755
Pinterest	Community Standards	Acceptable Use Policy		06.12.2013	html	IV.	873
Pinterest	Community Standards	Acceptable Use Policy		09.09.2014	html	III.	2.426
Pinterest	Community Standards	Acceptable Use Policy		19.06.2015	html	II.	2.432
Pinterest	Community Standards	Acceptable Use Policy		12.04.2016	html	II.	798
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		04.03.2007	html	I.	1.669
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		29.12.2007	html	IV.	3.710
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		18.12.2008	html	IV.	3.659
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		27.06.2009	html	II.	3.659
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		02.11.2010	html	IV.	4.462
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		31.12.2011	html	IV.	4.462
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		31.12.2012	html	IV.	5.198
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		31.12.2013	html	IV.	5.198
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		31.12.2014	html	IV.	5.415
Tumblr	Terms of Service	Terms of Service		31.03.2015	html	I.	5.412
Tumblr	Community Standards	Content Policy		11.10.2007	html	IV.	474
Tumblr	Community Standards	Content Policy		29.12.2007	html	IV.	474
Tumblr	Community Standards	Content Policy		18.12.2008	html	IV.	474
Tumblr	Community Standards	Content Policy		27.06.2009	html	II.	474
Tumblr	Community Standards	Content Policy		26.04.2010	txt	II.	506
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		02.03.2012	txt	I.	1.217
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		22.03.2012	txt	I.	1.247

Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		26.03.2012	txt	I.	1.247
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		23.01.2014	txt	I.	1.258
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		24.01.2014	txt	I.	1.384
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		02.02.2014	txt	I.	1.384
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines		28.10.2014	txt	IV.	1.705
Tumblr	Community Standards	Community Guidelines	modified	26.01.2015	html	I.	1.768
Twitter	Terms of Service	Version 1	effective	21.03.2006	html	I.	767
Twitter	Terms of Service	Version 2	effective	10.09.2009	html	III.	2.903
Twitter	Terms of Service	Version 3	effective	18.09.2009	html	III.	2.975
Twitter	Terms of Service	Version 4	effective	16.11.2010	html	IV.	2.984
Twitter	Terms of Service	Version 5	effective	01.06.2011	html	II.	2.993
Twitter	Terms of Service	Version 6	effective	17.05.2012	html	II.	3.497
Twitter	Terms of Service	Previous Terms of Service	Terms of Service	25.06.2012	html	II.	3.514
Twitter	Terms of Service	Terms of Service	effective	08.09.2014	html	III.	3.542
Twitter	Terms of Service	Twitter Terms of Service	effective	18.05.2015	html	II.	3.653
Twitter	Terms of Service	Twitter Terms of Service	effective	27.01.2016	html	I.	3.750
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		18.01.2009	html	I.	577
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		21.02.2009	html	I.	577
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		31.12.2010	pdf	IV.	1.130
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		02.12.2011	pdf	IV.	1.146
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		29.12.2012	pdf	IV.	1.074
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		30.12.2013	pdf	IV.	1.196
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		30.12.2014	pdf	IV.	1.139
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		15.10.2015	html	IV.	1.160
Twitter	Community Standards	The Twitter Rules		11.04.2016	html	II.	1.332
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		31.12.2006	html	IV.	5.124
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		11.12.2007	html	IV.	5.427
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		23.12.2008	html	IV.	5.640
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		25.12.2009	html	IV.	5.640
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		31.12.2010	html	IV.	5.635
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		31.12.2011	html	IV.	5.635
Yahoo	Terms of Service	Yahoo! Terms of Service		31.12.2012	html	IV.	5.635
Yahoo	Terms of Service	Yahoo Terms of Service		31.12.2013	html	IV.	5.759
Yahoo	Terms of Service	Yahoo Terms of Service		31.12.2014	html	IV.	5.650
Yahoo	Terms of Service	Yahoo Terms of Service		30.06.2015	html	II.	5.657
YouTube	Terms of Service	Terms of Use		28.04.2005	html	II.	3.515
YouTube	Terms of Service	Terms of Use		07.08.2005	html	III.	2.110
YouTube	Terms of Service	Terms of Use		02.11.2005	html	IV.	2.967
YouTube	Terms of Service	Terms of Service		09.06.2010	html	II.	3.651

YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		24.10.2006	html	IV.	731
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		31.12.2006	html	IV.	730
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		14.12.2007	html	IV.	731
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		17.12.2008	html	IV.	1.272
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		31.12.2009	html	IV.	1.518
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		09.12.2010	html	IV.	1.528
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		29.12.2011	html	IV.	1.529
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		30.12.2012	html	IV.	1.528
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		24.10.2013	html	IV.	1.528
YouTube	Community Standards	YouTube Community Guidelines		29.12.2014	html	IV.	1.642
YouTube	Community Standards	Community Guidelines		29.09.2015	html	III.	816

## Anhang 2. Datenbasis und Codierschema zur Analyse der Storylines

[packages]	[facebook] AND [hate speech]	[twitter] AND [harassment]	[youtube] AND [graphic content]
<b>[key terms]</b>	derogatory demeaning malicious defamatory offensive hateful hate speech hatred race ethnicity national origin religious affiliation sexual orientation gender a/o gender identity serious disabilities diseases protected group distasteful counter-speech	targeted abuse abusive behavior harass* intimidate* fear threats multiple accounts abusive message	violence hurt attack humiliate shock gross-out accidents dead bodies war footage disgust graphic gratuitous violent gory sensational disrespectful
[sub discourses]			
<b>[total number of docs, = n]</b>	<b>521</b>	<b>235</b>	<b>279</b>
<b>[time span]</b>	<b>2005 - 2016</b>	<b>2009 - 2016</b>	<b>2006 - 2016</b>
<b>[docs/month]</b>			
Jan 05	0		
Feb 05	0		
Mrz 05	0		
Apr 05	0		
Mai 05	0		
Jun 05	0		
Jul 05	0		
Aug 05	0		
Sep 05	0		
Okt 05	1		
Nov 05	0		
Dez 05	1		
Jan 06	0		0
Feb 06	0		1
Mrz 06	0		0
Apr 06	0		2
Mai 06	0		0

Jun 06	0		2
Jul 06	0		0
Aug 06	0		0
Sep 06	0		1
Okt 06	0		6
Nov 06	0		2
Dez 06	0		0
Jan 07	0		1
Feb 07	0		3
Mrz 07	1		1
Apr 07	0		8
Mai 07	0		1
Jun 07	0		2
Jul 07	2		1
Aug 07	1		2
Sep 07	1		0
Okt 07	0		0
Nov 07	4		1
Dez 07	1		0
Jan 08	2		1
Feb 08	0		5
Mrz 08	0		5
Apr 08	0		2
Mai 08	1		3
Jun 08	1		0
Jul 08	0		2
Aug 08	1		0
Sep 08	0		5
Okt 08	0		0
Nov 08	4		1
Dez 08	8		2
Jan 09	5	0	0
Feb 09	2	1	1
Mrz 09	4	0	0
Apr 09	1	0	0
Mai 09	2	0	1
Jun 09	2	0	1
Jul 09	0	0	0
Aug 09	1	0	0
Sep 09	8	0	0
Okt 09	1	1	0
Nov 09	4	0	0

Dez 09	2	0	1
Jan 10	0	0	0
Feb 10	5	0	2
Mrz 10	3	0	0
Apr 10	1	0	4
Mai 10	2	0	0
Jun 10	0	0	3
Jul 10	5	0	1
Aug 10	2	0	1
Sep 10	1	0	1
Okt 10	2	0	0
Nov 10	2	0	9
Dez 10	7	2	2
Jan 11	2	0	0
Feb 11	1	0	0
Mrz 11	1	0	2
Apr 11	1	0	0
Mai 11	2	3	1
Jun 11	2	1	3
Jul 11	4	0	1
Aug 11	2	0	0
Sep 11	1	0	0
Okt 11	4	0	2
Nov 11	1	2	0
Dez 11	7	1	4
Jan 12	2	0	0
Feb 12	4	0	5
Mrz 12	8	0	0
Apr 12	2	0	1
Mai 12	3	0	0
Jun 12	4	0	2
Jul 12	3	0	0
Aug 12	8	0	3
Sep 12	5	5	42
Okt 12	6	3	2
Nov 12	1	3	6
Dez 12	4	1	3
Jan 13	1	4	0
Feb 13	4	4	4
Mrz 13	2	1	0
Apr 13	2	0	3
Mai 13	7	3	6

Jun 13	8	1	1
Jul 13	8	26	0
Aug 13	1	13	2
Sep 13	2	10	2
Okt 13	15	0	2
Nov 13	0	0	0
Dez 13	0	0	2
Jan 14	2	1	2
Feb 14	7	0	1
Mrz 14	2	0	3
Apr 14	2	0	0
Mai 14	3	0	9
Jun 14	9	1	1
Jul 14	5	2	1
Aug 14	6	5	7
Sep 14	7	6	6
Okt 14	9	1	2
Nov 14	4	1	0
Dez 14	5	4	5
Jan 15	7	0	2
Feb 15	3	3	7
Mrz 15	32	14	8
Apr 15	12	6	2
Mai 15	5	2	4
Jun 15	6	1	0
Jul 15	5	0	3
Aug 15	10	1	2
Sep 15	4	2	1
Okt 15	11	0	0
Nov 15	10	5	2
Dez 15	13	7	3
Jan 16	6	3	3
Feb 16	15	6	2
Mrz 16	10	5	0
Apr 16	6	4	2
Mai 16	8	7	2
Jun 16	7	8	5
Jul 16	7	19	0
Aug 16	2	7	1
Sep 16	13	2	1
Okt 16	20	3	3
Nov 16	13	13	0



Dez 16	16	11	3
<b>[events]</b> <i>(selection)</i>	["jokes" about hate against women] [advertising boycott] [hatred re: refugee crisis in Europe] [FB counter-speech campaign] [introduction of "newsworthiness"] [Trump against Muslims] [...]	[Brit. MP receives rape threats] [threats against women] [UK TWTR apology] [Nairobi attack] [ISIS threats against TWTR] [ban of right-wing accounts] [introduction of new tools] [ban of alt-right accounts] [warning US-President Trump] [...]	[Iraq videos of US troops] [Virginia Tech massacre] [Video: Innocence of Muslims] [California shooting] [US war against terrorism] [...]
<b>[actors]</b> <i>(selection)</i>  [collective] governments companies civil society [...] [individual] company rep. politician academic journalist [...]	- IND Gov - US Dept. of Homeland Security - Mark Zuckerberg, FB - Sheryl Sandberg, FB - FB spokesperson - Donald J. Trump, US Gov - Heiko Maas, GER Gov - Laura Bates, Everyday Sexism Proj. - Jaclyn Friedman, WAM! - Michael Moore, filmmaker - Woman, Action & Media (WAM!) - Saeb Erekat, Palestine Liberation Organisation - ...	- Caroline Criado-Perez, Journ. - Stella Creasy, UK MP - Tony Wang, UK TWTR Chief - Donald J. Trump, US Gov - "Islamic State" - Al-Shabaab, militant group - Milo Yiannopolous - alt-right movement - AccessNow - ...	- Google, Inc. - YouTube spokespersons - Barack Obama, US Gov - White House - Anwar Al Awlaki - Hamas - "Islamic State" - Elliot Rodger - Al Qaeda - ...
<b>[discursive repertoire]</b> <i>(selection)</i>	"gender-based hate speech" "insensitive humor" "controversial humor" "Facebook vs. Maas" "news gatekeeper" "Facebook, staggeringly, don't believe it constitutes hate speech" "..."	"free-for-all approach" "policing the monster" "a virtually unsilenceable medium" "politicians no longer have anywhere to hide on Twitter" "tweeting terrorism" "safety tools" "u-turn" "..."	"slippery slope of censorship" "cyberweapons" "disrupt the use of social media" "..."

